Études et recherche

Lire, écrire, récrire

Objets, signes et pratiques
des médias informatisés

Sous la direction de
Emmanuel Souchier
Yves Jeanneret
Joëlle Le Marec

Bibliothèque
Centre
Pompidou

publique d'information

Lire, écrire, récrire

Objets, signes et pratiques des médias informatisés

Emmanuel Souchier, Yves Jeanneret et Joëlle Le Marec (dir.)

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.394

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Paris

Année d'édition : 2003

Date de mise en ligne : 15 mai 2013

Collection : Études et recherche

EAN électronique : 9782842461621

<https://books.openedition.org>

Édition imprimée

EAN (Édition imprimée) : 9782842460716

Nombre de pages : 350

Référence électronique

SOUCHIER, Emmanuel (dir.) ; JEANNERET, Yves (dir.) ; et LE MAREC, Joëlle (dir.). *Lire, écrire, récrire : Objets, signes et pratiques des médias informatisés*. Nouvelle édition [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003 (généré le 19 avril 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/394>>. ISBN : 9782842461621. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.394>.

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2023. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

© Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003

Licence OpenEdition Books

RÉSUMÉS

Quelles relations peut-il y avoir entre un ensemble de « sites Web » reliés à la Bibliothèque nationale de France, des messages électroniques échangés par un groupe d'étudiants, un corpus de « textes Web » sur les OGM (organismes génétiquement modifiés) ou bien encore les pratiques de travail dans une bibliothèque en cours de réaménagement ?

Ces différents « terrains d'analyse » ont en commun d'être des lieux privilégiés pour observer la circulation des formes écrites dans la société et la façon dont cette circulation participe de la médiation sociale des savoirs. Issu d'une série de questionnements sur les transformations contemporaines du rapport à l'écrit, le projet de ce livre se fonde sur un ensemble de recherches individuelles et collectives menées depuis plusieurs années autour de « l'écrit d'écran », des « écrits de réseaux » et de l'analyse des usages des nouvelles technologies liées aux institutions culturelles. Recherches mues par le même souci de cerner et de comprendre les interrelations tissées entre le technique, le sémiotique et les usages des médias informatisés.

SOMMAIRE

Remerciements

Avant-propos

Introduction

Jean Davallon, Marie Després-Lonnet, Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec et Emmanuël Souchier

1. Définitions et postures initiales
2. Concepts initiaux
3. Présentation des terrains

Chapitre I. L'usage dans le texte: les « traces d'usage » du site Gallica

Jean Davallon, Nathalie Noël-Cadet et Danièle Brochu

La bibliothèque multimédia Gallica entre usages génériques et usages spécifiques

Les sites médiateurs : proposer des usages spécifiques

1. La démarche: de l'usage des sites médiateurs à l'inscription de l'usage
2. La présence de Gallica et de son usage sur les sites médiateurs
3. L'écriture du site médiateur, entre texte et réseau

Chapitre II. Formes observables, représentations et appropriation du texte de réseau

Yves Jeanneret, Annette Béguin, Dominique Cotte, Sarah Labelle, Valérie Perrier, Philippe Quinton et Emmanuël Souchier

1. Du texte à sa lecture : hypothèses théoriques
2. Entre objets et pratiques : construction de l'objet et de la méthode
3. Regards sur la lecture en actes
4. Non-conclusion : retour du futur

Chapitre III. Le couple dispositif/pratique dans les échanges interpersonnes

Marie Després-Lonnet, Annie Gentes, Émilie Moreau et Cécile Roques

1. Une recherche spécifique dans un projet cohérent
2. Enquête préalable : une pratique en perspective
3. Statut d'un « textiel » de communication
4. Une utopie en actes : mettre en texte des pratiques
5. Trois espaces d'investissement : première approche
6. Conclusion

Chapitre IV. De l'étude des usages à une théorie des « composites » : objets, relations et normes en bibliothèque

Joëlle Le Marec et Igor Babou

1. La mise en œuvre de l'interdisciplinarité:
2. Les composites
3. Le terrain réalisé et le corpus recueilli
4. La bibliothèque comme composite
5. Conclusion

Conclusion

Jean Davallon, Marie Després-Lonnet, Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec et Emmanuël Souchier

1. Les articulations entre texte, techniques et pratiques
2. Un enjeu collectif : une temporalité de recherche ouverte
3. Une position scientifique à trois dimensions :

Annexe I. Figures de relation au texte (consultations du corpus OGM)

Annexe II. Références bibliographiques

Remerciements

- 1 Nous aimerions avant tout remercier Françoise Gaudet et Agnès Camus du service Études et recherche de la Bpi, ainsi que Jean-François Hersent de la Direction du livre et de la lecture, pour avoir suscité et accompagné activement cette recherche tout le long de son déroulement.
- 2 Notre gratitude va également à Georges Salmer, Jean-Gabriel Ganascia et Jean- Pierre Tubach pour le rôle qu'ils ont joué dans la reconnaissance d'une recherche située aux carrefours des sciences de l'ingénieur et des sciences humaines et sociales. Ce projet n'aurait en effet pas pu voir le jour sans le soutien initial du *Programme Télécommunications* du CNRS (1998-1999) qui a permis de lancer la première action collective de notre groupe sur le thème des *Écrits de réseaux*.
- 3 Merci enfin aux personnes qui nous ont fort aimablement reçus pour les observations et qui ont accepté de partager avec nous l'analyse de leurs pratiques, et notamment l'équipe de la bibliothèque de l'École normale supérieure lettres et sciences humaines de Lyon.

Avant-propos

- 1 Quelles relations peut-il y avoir entre un ensemble de « sites Web » reliés à la Bibliothèque nationale de France, des messages électroniques échangés par un groupe d'étudiants, un corpus de « textes Web » sur les OGM (organismes génétiquement modifiés) ou bien encore, une bibliothèque en cours de réaménagement ?
- 2 Ces différents « terrains d'analyse » ont en commun d'être des lieux privilégiés pour observer la façon dont la circulation des formes écrites participe de la médiation sociale des savoirs. Leur diversité incarne une démarche de recherche collective sur les pratiques d'écriture, de lecture et de réécriture confrontées à l'arrivée des nouveaux supports de l'écrit, les « médias informatisés ». Mais si l'investigation a été menée et discutée en commun, elle a en revanche été développée sur une série de terrains où la question des rapports à l'écrit pouvait être saisie dans des contextes différents, avec des visées d'observation différentes et selon des points de vue également différents.
- 3 Le projet de ce livre se fonde sur un ensemble de recherches individuelles et collectives menées depuis plusieurs années autour de « l'écrit d'écran », des « écrits de réseaux » et de l'analyse des usages des nouvelles technologies liées aux institutions culturelles. Recherches mues par le même souci de cerner et de comprendre les interrelations tissées entre le *technique*, le *sémiotique* et les *usages* des médias informatisés.
- 4 Les travaux que nous présentons ici ont été initiés dans le cadre de l'appel d'offres, *Écrans et réseaux : vers une transformation des rapports à l'écrit* lancé par le service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information (Centre Pompidou), sous l'égide de la Direction du livre et de la lecture (ministère de la Culture et de la Communication). Prenant la mesure du fait que l'informatisation des médias induit des modifications importantes dans les conditions de l'écriture et de la lecture, cet appel invitait à mener des recherches précises sur les effets réels de ces transformations, souvent mythifiées ou au contraire négligées dans les discours sociaux actuels. L'enjeu résidait dans le fait de comprendre en quoi les pratiques de lecture et d'écriture pouvaient être affectées par ces changements, quels effets ceux-ci pouvaient avoir sur les dynamiques culturelles et comment les pouvoirs, contraintes et libertés de l'ordre de l'écrit en étaient modifiés. Le présent ouvrage qui rassemble les acquis principaux de notre recherche, s'emploie à donner des éléments de réponse à l'ensemble de ces questions.

- 5 Y a-t-il réellement une transformation de nos rapports à l'écrit ? Écrivons nous différemment ? Lisons-nous autrement ? Les rapports entre le scripteur et l'auteur sont-ils véritablement bouleversés ? Si oui, en quoi le sont-ils ? Cette autre question essentielle : les écrits circulent-ils et se transforment-ils autrement qu'ils ne le faisaient dans ce que certains appellent la « galaxie Gutenberg » dont ils annoncent un peu vite la fin ? L'appropriation des textes, la circulation des supports, l'adoption de normes d'écriture et de réécriture procèdent-elles autrement sur les médias informatisés ? Comment les gens (scripteurs et lecteurs) se débrouillent-ils avec la multiplicité des supports d'écriture auxquels ils sont confrontés, avec la complexité nouvelle des objets écrits qu'ils ont à manipuler ? Déploient-ils de nouvelles stratégies pour *faire avec* les écrits d'écran et les écrits de réseau ?
- 6 Nous avons pris au sérieux ces questions, sans prétendre cependant à une approche globalisante ni déterministe. En cela, la problématique générale de notre recherche est cohérente, mais elle se déploie en une série de terrains menés par quatre collectifs : quatre aventures parallèles en quête d'une observation et d'une compréhension fine et située ; quatre aventures discutées en commun au sein d'un séminaire général tenu tout au long d'une recherche qui s'est déroulée sur deux années. Nous avons investi ces différents terrains avec le projet de *rendre visibles*, dans chacun des cas, certaines relations entre les propriétés techniques et sémiotiques des écrits d'écran et les pratiques d'appropriation de ces nouveaux objets écrits. Cela supposait de prendre le temps et de mobiliser l'attention nécessaire pour étudier de près les normes et les contextes de la pratique, les propriétés matérielles des supports, les formes du texte, les logiques de circulation et de légitimation des objets culturels et l'activité poétique des sujets (écriture-lecture-manipulation des textes).
- 7 Il nous a tout d'abord semblé que l'effort principal à produire consistait à regarder avec attention le rapport entre pratiques, objets et signes, pour dépasser la vision illusoire de mouvements prétendument homogènes et généraux : le réseau, la dématérialisation, la virtualisation...C'est cet effort, qui consiste à regarder les choses anodines souvent passées inaperçues au milieu des discours sur le prodige numérique, que nous souhaitons partager avec le lecteur.
- 8 De nombreux travaux récents soulignent la mutation des questionnements face à l'objet livre, à la lecture et à l'écriture considérées comme pratiques culturelles. Ainsi, la sociologie de la lecture a intégré, depuis quelques années, de nouvelles problématiques comme l'exploration des pratiques de lecture et d'écriture qui étaient jusque-là jugées illégitimes ou qui n'étaient pas même perçues. Symétriquement, elle a intégré les usages de la bibliothèque et des espaces du livre qui ne relèvent pas directement des catégories traditionnelles de la lecture et de l'écriture, mais qui leur sont liées et les éclairent d'un jour nouveau – les phénomènes de sociabilité, par exemple.
- 9 L'analyse de l'acte de lecture situé dans son contexte social a mis en évidence la force des modèles d'anticipation et d'inférence à l'œuvre dans l'appropriation des textes et a montré l'importance de la socialisation de ces actes et de ces normes implicites. Avec la montée des « nouvelles technologies de l'information et de la communication » et l'attention qui leur est portée, on a également souligné l'accroissement considérable des phénomènes observables dans le champ des études concernant le rapport à l'écriture et à la lecture. La relation à l'écran a ainsi matérialisé dans des comportements quantité d'opérations cognitives jusque-là invisibles *a priori* face à la

page imprimée. Il a également repositionné nombre de questions relatives aux partages essentiels qui étaient établis entre les supports et les contenus, la production et la réception, l'écriture et la lecture...Et cela s'est fait dans la mesure où il existe beaucoup plus de configurations possibles que de normes établies pour ranger les phénomènes liés à ces nouvelles technologies – les objets, leurs composantes, les acteurs impliqués dans leur conception, les activités des acteurs, les pratiques, etc.

- 10 Cependant, dans bien des cas, les conséquences théoriques et méthodologiques ne sont pas clairement tirées. Les approches disciplinaires, face à cette ouverture et cette complexité accrue des phénomènes liés à la lecture et à l'écriture, tentent souvent de les décomposer et de les réduire à quelques dimensions privilégiées qui sont les centres d'intérêts traditionnels de leurs champs respectifs. Ainsi de la réduction de l'usage à des tâches instrumentales, de la prédilection pour des analyses se référant à des stratégies d'acteurs et des rapports de pouvoir ou bien encore de la comparaison permanente entre le nouveau et l'ancien, comparaisons où sont systématiquement surévaluées les problématiques de la mutation ou de la permanence... Nous avons tenté de construire des relations argumentées et observables entre objets, formes, acteurs et logiques culturelles et de les donner à lire, telles quelles nous sont apparues dans le dialogue avec les sujets et par l'analyse attentive des objets qu'ils manipulent et qu'ils produisent. On ne trouvera donc pas ici une théorie de la lecture sur écrans, mais une série de monographies au fil desquelles se dégagent des pistes permettant de mieux comprendre la complexité des objets et pratiques concernés. Cette recherche permet également de contribuer au débat théorique soulevé par les nouveaux objets et les nouvelles pratiques de l'écrit. Elle permet enfin de mettre à l'épreuve les hypothèses et les méthodes d'une enquête de terrain précise. Au terme de cette aventure qui, comme on le verra, ouvre d'autres perspectives de recherche, nous n'avons pas davantage de théorie unifiée de la lecture, de l'usage ou des textes de réseau à proposer, mais nous souhaitons publier un certain nombre d'observations, d'interprétations, de questions.
- 11 Les textes réunis dans cet ouvrage sont le résultat d'une recherche et d'une rédaction collectives. L'équipe s'est constituée autour d'un programme rédigé par Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec et Emmanuël Souchier.
- 12 La recherche a été coordonnée par un Comité de pilotage réunissant cinq chercheurs : Emmanuël Souchier (coordonnateur du programme), Jean Davallon (coordonnateur du terrain « Traces d'usage »), Yves Jeanneret (coordonnateur du terrain « Texte de réseau »), Marie Després-Lonnet (coordonnatrice du terrain « Messageries et chats ») et Joëlle Le Marec (coordonnatrice du terrain « Pratiques en bibliothèque »).
- 13 L'introduction et la conclusion ont été rédigées par les coordonnateurs, à partir de la production de l'ensemble des chercheurs réalisée au cours des séminaires.

Introduction

Jean Davallon, Marie Després-Lonnet, Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec et Emmanuël Souchier

- 1 Notre travail part d'une position, d'une communauté de vues originales forgées avant la rédaction de ce livre, d'une « geste intellectuelle » commune qui s'est constituée à travers le travail collectif. Il est donc essentiel pour la clarté du propos d'évoquer tout d'abord ce qu'ont été nos partis pris, nos hypothèses de départ ainsi que les acquis théoriques et méthodologiques collectifs élaborés au fil de ces premières recherches, car c'est de là que procède notre discours. Le présent *chapitre introductif* est composé de trois parties distinctes. La première est dédiée aux définitions et postures théoriques qui ont été les nôtres lorsque nous avons engagé cette recherche ; la deuxième aux trois concepts-clés qui sont à l'origine de notre démarche : le *technique*, le *texte* et l'*usage*, à l'espace irréductible que laisse la rencontre de ces trois concepts ; la troisième, enfin, présente brièvement les terrains d'analyse et les hypothèses privilégiées par chacun des groupes de chercheurs qui ont mené ce programme.

1. Définitions et postures initiales

Postures théoriques sur la communication

- 2 Nous avons tout d'abord recherché des approches permettant de qualifier la *circulation*, la *métamorphose*, la *transformation* des textes et des savoirs. En effet, nous ne pensons pas ici les processus de communication à partir d'une partition entre « pôles » ou « sphères » – notamment celles de « l'émission » et de la « réception » –, mais de transformation, de métamorphose. La constitution même du champ des sciences de l'information et de la communication s'est, du reste, opérée sur la base d'une remise en cause du modèle fonctionnaliste « émission-réception », qui n'est pas pertinent d'un point de vue communicationnel. Néanmoins, si nous pouvons cerner des métamorphoses, les analyser et voir comment elles procèdent dans une tension entre le statique et le dynamique, nous cherchons également à approcher les objets dans la situation et le processus de communication qui permettent de les qualifier. Tout dispositif technique postule en effet une anticipation de son appropriation, de même

que toute appropriation est en quelque sorte une « réécriture » de l'objet, mais cela ne se fait qu'en fonction d'un contexte déterminé. C'est pourquoi, dans l'approche des phénomènes, plutôt que de fixer des priorités extérieures à l'objet, nous avons tenté d'élaborer notre regard en situation et de fixer les axes privilégiés d'observation au cours de l'analyse.

- 3 Nous avons, d'autre part, évité de raisonner en termes de conversion d'un régime médiatique à l'autre – ainsi du passage du *codex* à l'écran fréquemment évoqué –, pour aborder la question en termes de relations inter-médiatiques, c'est-à-dire à partir des relations établies entre l'ensemble des médias mis à la disposition des utilisateurs. Ce que nous avons ainsi cherché à qualifier, c'est la relation spécifique qu'un utilisateur entretient avec un type de média – média informatisé, écrit d'écran, écrit d'imprimante, etc. –, sans pour cela détacher le média de l'activité globale de communication qui est en jeu. Et cette analyse est menée tout en caractérisant les lieux dans lesquels ces objets interviennent ou sont produits; notre approche est donc nécessairement « située ».
- 4 Nous sommes, par ailleurs, sensibles à l'institution des formes matérielles, ce qui nous permet d'échapper à l'alternative de la contrainte et de l'initiative traditionnelle dans les analyses d'usage – face à la contrainte, l'utilisateur est soumis à une injonction paradoxale d'initiative qui passe fatalement par une matérialisation de son activité scripturale. Mais, attendu que nous tenons compte du « sens formel », c'est-à-dire de l'interrelation socialement établie entre le sens et la forme des objets sémiotiques, la sémiotique matérielle que nous pratiquons n'instaure pas de coupure entre le signifiant et le signifié, contrairement à la tradition aristotélicienne perpétuée par Saussure. Notre approche privilégie donc la matérialité des messages, des objets, des pratiques... Réfutant l'immatérialité de ces états de la communication, nous accordons fort logiquement toute son importance à la relation corporelle, à la gestuelle de la « lettrure¹ » à l'écran.

Postures épistémologiques

- 5 Si l'on veut analyser les « médias informatisés », il convient avant tout d'éviter l'alternative stérilisante du discours dominant : soit on abstrait la technique de tout contexte en la reléguant vers un avenir incertain ou en la référant à un passé lointain sans lui prêter une réelle attention, soit on la néglige purement et simplement et l'on en nie, de ce fait, les spécificités. Nous essayons donc d'observer de près les objets et les relations établies entre les sujets et les objets en situation.
- 6 Par ailleurs, nous ne cherchons pas à privilégier un type d'objet ou de dispositif emblématique. La question mérite attention car la sociologie de la recherche témoigne du fait que nombre de programmes privilégient les objets « pionniers », en ce qu'ils seraient censés être porteurs de qualités spécifiques propres à montrer les caractéristiques « prodigieuses » du média. Nous nous sommes intéressés ici à des objets et à des pratiques qui pouvaient présenter un caractère ordinaire, qui ne se signalaient pas d'emblée comme des expérimentations d'une nouvelle ère médiatique. Pour autant, nous ne cherchons pas le « vrai populaire », l'objet culturel alternatif qui répondrait en creux à la surreprésentation des objets anoblis par la recherche. Notre objectif consiste à observer de près des rencontres entre objets et pratiques, en réglant notre focale de façon précise, sans que la rencontre soit déterminée *a priori*. L'analyse

d'un distributeur automatique de billets peut être plus révélatrice des relations établies entre un usager et un dispositif multimédia que la présentation d'un dispositif « en ligne » dédié à l'œuvre d'un philosophe qui éluderait la question de la « machine textuelle », par exemple, en se perdant dans l'exposition d'un seul « faire » technique, comme c'est souvent le cas. De ce point de vue, nous ne partageons pas nécessairement les stratégies qui consistent à anoblir la recherche par le truchement des objets technologiques.

- 7 À l'orée de cet ouvrage, la question de l'écriture en collectif mérite également toute notre attention. L'une des premières difficultés réside dans la terminologie employée. L'usage des mots ne nous appartient pas et les termes utilisés sont « usés ». Nos premiers échanges théoriques, d'ordre sociolinguistique, ont donc porté sur la nature du vocabulaire. Il y a un statut ou un ensemble de statuts qui préexistent à ce que nous étudions : discours circulants, usages locaux, langages de spécialités...autant de réalités dont la linguistique et la sociolinguistique se sont emparées. Nous avons, au fil de la recherche et de l'écriture du livre, éprouvé en permanence la tension entre le désir de dire les choses autrement pour pouvoir désigner des faits peu étudiés et le désir d'employer les termes de la communauté, sans pour autant véhiculer les représentations sous-jacentes que nous mettons en cause.
- 8 Cette posture renvoie à l'articulation entre les objets sur lesquels nous travaillons et le discours d'escorte. Dans l'équipe, un désaccord s'est affirmé qui portait sur la façon de se positionner par rapport au discours circulant et aux objets qu'il privilégie. Clairement reformulée, la question revenait à se demander comment se situer « entre idéologie et savoir social² ».
- 9 L'enjeu n'est autre que le rapport à la trivialité³, c'est-à-dire à la circulation des savoirs dans la communauté à laquelle nous appartenons et, au-delà, dans la société. Un long travail a été nécessaire pour accéder à une approche des objets par la trivialité ; une façon en somme de prendre tout objet non seulement à travers notre regard de chercheurs mais également par le biais de ses modes de réappropriation dans la société. La contrepartie de ce travail a été la capacité de voir des objets cachés par leur caractère ordinaire, non institué – que l'on songe aux carnets de notes et autres carnets de laboratoires, aux « signets » des logiciels de navigation ou au plus trivial *postit*, par exemple. Nous avons cherché à construire des conditions pour accéder à des objets qui ne soient pas immédiatement indiqués comme thaumaturgiques, c'est-à-dire porteurs d'un sens miraculeux. Nous avons essayé de porter notre regard là où il y a de l'hétérogénéité, là où les choses ne sont pas protégées par une gangue épaisse d'usage.
- 10 Nous avons également tenté de définir des outils linguistiques lorsque la nécessité s'en faisait sentir et que la tension entre l'usage trivial du vocabulaire et la réalité à laquelle nous voulions nous référer ne parvenait pas à coïncider. Injonction créatrice qui, face à une situation nouvelle, nous pousse à forger nos propres outils conceptuels ; ainsi de « l'écrit d'écran », des « signes passeurs⁴ », de « l'architexte », des « composites » ou des « traces d'usage », par exemple (voir page suivante). Cette terminologie spécifique indique au lecteur le lieu d'une conceptualisation qui n'a pas trouvé à s'exprimer dans les termes habituels et donc, nécessairement, le moment d'un positionnement polémique par rapport à la tradition.
- 11 Au reste, la difficulté n'est pas inédite, choisir un terme adéquat au seuil des disciplines et des objets constitués revient à trahir la déchirure disciplinaire ou à réévaluer cette

déchirure au regard d'une nouvelle problématique, voire d'un nouveau paradigme de recherche.

Les « signes passeurs »

L'écran est un espace unique à la surface duquel se cristallisent toutes les fonctionnalités de l'écriture. Confrontés à cet « unimédia » saturé de signes et de codes, nous disposons de « signes outils » singuliers, des « signes passeurs » qui nous donnent accès aux multiples modalités du texte. Ainsi des « icônes », « boutons », « flèches de navigation » et autres mots « hypertextualisés ». Ces signes n'assurent pas seulement une fonction instrumentale permettant de « circuler » dans le texte lui-même, mais présentent également une fonction sémiotique complexe articulée en trois niveaux de signification essentiels :

- La signification du signe passeur dépend de sa situation au sein de l'écran, laquelle peut être distinguée, pour simplifier, en deux espaces principaux: le *texte* à proprement parler (document en cours, par exemple) et le *paratexte*, c'est-à-dire l'ensemble de l'espace fonctionnel de l'écran (« barres d'outils », par exemple).
- Il se désigne lui-même et se donne à lire comme tel (« je suis un signe appartenant au texte... »).
- Enfin, il commande l'accès au texte virtuel.

Le « lien hypertexte », par exemple, apparaît sur une liste, au fil d'un texte ou dans un « menu ». Il se repère parce qu'il est souligné, mis en relief ou qu'il change d'apparence au passage du pointeur. Enfin, il donne une représentation, plus ou moins adéquate, des textes auxquels il permet d'accéder. Le geste qui consiste à « cliquer » sur un signe passeur n'est pas un geste purement fonctionnel, c'est un acte de « lecture-écriture » à part entière.

« L'architexte »

Du banal traitement de texte au logiciel d'écriture multimédia, on ne peut produire un texte à l'écran sans outils d'écriture situés en amont. Ainsi le texte est-il placé en abîme dans une autre structure textuelle, un « architexte », qui le régit et lui permet d'exister. Nous nommons architextes (de *arkhè*, origine et commandement), les outils qui permettent l'existence de l'écrit à l'écran et qui, non contents de représenter la structure du texte, en commandent l'exécution et la réalisation. Autrement dit, le texte naît de l'architexte qui en balise l'écriture⁵. Structure hybride, héritée tout à la fois de l'informatique, de la logique et de la linguistique, l'architexte est un outil d'ingénierie textuelle qui jette un pont nécessaire entre la technique et les langages symboliques.

Un traitement de texte, qui intègre des outils d'écriture, des polices typographiques, des mises en page automatiques, ou des correcteurs de texte, un navigateur qui structure les modalités d'accès à des ressources documentaires, un « logiciel auteur » multimédia qui gère les rapports de l'image et du texte, les « cookies » qui enregistrent les choix du lecteur pour lui proposer préférentiellement certains textes...autant d'architextes qui régissent les niveaux les plus divers du circuit de l'écrit : rédaction, édition, documentation, lecture...

Statut de l'écriture et sémiotique des « écrits d'écran »

- 12 Dans la relation aux médias informatisés considérés comme un ensemble intersémiotique, nous avons choisi de donner à la culture de l'écriture un rôle organisateur et c'est là sans doute un parti pris théorique fondamental. L'écrit est en effet un moment, un passage structurant dans l'usage de ces médias. Les modes d'appropriation du texte d'écran passent en premier lieu par l'institution de formes écrites et par leur reconnaissance : organisation de l'espace visuel, « pensée de l'écran », calibrage, organisation des cadres, choix matérialisés par un acte de lecture gestualisé...
- 13 Une telle approche justifie le statut particulier d'une sémiotique de « l'écrit d'écran⁶ » et nous invite en même temps à discuter la question plus générale d'une anthropologie de la culture. Toutefois, l'écriture ne doit pas être comprise dans ce livre comme une catégorie liée à telle ou telle discipline, mais bien comme un objet complexe et socialisé, qui se définit dans sa matérialité, dans son organisation signifiante et dans ses usages sociaux, et ceci d'une façon qui la distingue d'une simple transcription des autres modes de communication.
- 14 Plus fondamentalement, l'écriture a un statut particulier au sein des médias informatisés car elle en est tout à la fois l'objet et l'outil. L'objet, en ce que ces médias sont avant tout dédiés aux pratiques d'écriture ; l'outil, car les logiciels réalisés pour faire fonctionner la machine sont écrits comme des textes. Le texte est alors un outil qui rend possible le fonctionnement de la machine ou lui donne accès. C'est par ce « texte-outil » et à travers lui que s'élaborent pratiques et usages d'écriture et de lecture. De plus, à l'écran, entre le texte, l'image et « l'image de texte », l'essentiel advient à travers un texte mis en scène grâce à des procédés « architextuels », eux-mêmes programmés par le texte informatique. Les médias informatisés sont ainsi définis comme des « machines textuelles » auxquelles on accède et que l'on manipule à travers et par l'écriture.
- 15 Il convient néanmoins de préciser que l'écriture n'est pas ici comprise comme un « outil au service de l'oral » ainsi que l'entendent communément les linguistes, mais comme un moyen d'expression, de communication constitué d'une réalité tout à la fois matérielle, visuelle et linguistique. Il n'est pas de texte en effet qui, pour advenir aux yeux du lecteur, puisse se départir de sa livrée graphique et matérielle. Sans support et sans matière, sans « dessin » (« l'image du texte »), il ne saurait y avoir de texte, non plus que d'écriture – fût-elle la trace fugitive de la lumière irisant un écran.
- 16 Mais prendre en compte la dimension graphique, visuelle de l'écriture et, plus généralement, de l'information écrite implique un autre regard, une attention autre que celle d'ordinaire dévolue au texte. Ainsi considéré, le texte présente une résistance physique, matérielle – le « *token* » de Peirce –, une présence sociale et idéologique qui s'expriment à travers l'histoire et la culture – le « contexte » de Roy Harris. Et c'est bien toute cette épaisseur de l'écrit que convoque la notion « d'énonciation éditoriale⁷ ».
- 17 Mais si elle est unie par une visée cohérente – la prise en compte des constructions matérielle et symbolique de l'écriture en tant que mode spécifique de communication –, la recherche présentée dans ce livre ne s'inscrit pas dans une théorie unifiée de l'écriture. Elle revendique, d'un terrain à l'autre, plusieurs définitions de la dimension signifiante des pratiques écrites. Notre recherche se nourrit avant tout de la sémiotique héritée d'Anne-Marie Christin, qui convoque l'idée d'une forme visible donnant accès à

une lecture – la « pensée de l'écran », « l'image écrite » –; dans certains de ses développements, elle met à profit l'approche fonctionnelle de Roy Harris qui définit l'écriture comme une intégration du texte dans un contexte – si le texte est hétérogène au contexte, il en est toutefois l'« organisateur » –; elle s'emploie d'autre part à prolonger les réflexions de Jack Goody sur la dimension de « *technologie intellectuelle* » des formes écrites et des logiques qu'elles suggèrent ou imposent à la pensée et à la mémoire ; ailleurs, s'inspirant de Peirce, elle prend en compte l'insertion des productions écrites dans un cadre plus général d'approche des opérations interprétatives. Il n'est pas certain que ces différentes convocations de la catégorie de l'écriture soient entièrement compatibles entre elles. Quoi qu'il en soit, elles se situent à des niveaux d'approche des pratiques différents, témoignant de ce que la recherche a été dialoguée et non pas unifiée. Toutefois, ces cadres théoriques distincts ont en commun d'engager en même temps les différentes dimensions de l'analyse. Dans tous les cas, le « signe » est par définition considéré comme polysémique et « structurellement dépendant de son contexte⁸ ». D'où le rôle central joué par le lecteur. Dans ces différentes perspectives, le lecteur est actif et intègre dans son activité interprétative le texte (l'écriture) ainsi que le contexte⁹. Cela signifie notamment qu'à aucun moment on ne peut expliquer l'écriture du seul point de vue du chercheur, sans convoquer, d'une façon ou d'une autre, l'activité interprétative des sujets sociaux. On comprend, dès lors, toute l'importance que nous accordons à une démarche ethnosémiologique « située ».

- 18 En tout état de cause, il convient de marquer clairement le cadre de la catégorie d'écriture que nous convoquons. Et d'insister sur le fait que si l'écriture régit certaines spécificités des objets d'écran, elle doit également être inscrite dans un contexte plus large que celui défini par le seul dispositif et entrer en résonance avec une véritable intersémiotique couvrant aussi bien les textes de la machine que le contexte d'espaces, d'objets, de signes divers qui sont présents là où agissent les personnes.

« Usages » et « réseaux »: ruptures et discontinuités

- 19 Il faut, d'autre part, souligner le caractère faussement évident de l'objet empirique de la recherche. Aussi y a-t-il, parmi les postures initiales, celle qui porte sur l'interrelation établie entre la démarche d'analyse et son objet de recherche, le « réseau ». Une telle interrogation nous invite fort logiquement à cerner tout d'abord les limites du terme « réseau » communément employé. Que signifie précisément ce terme ; existe-t-il même quelque chose que l'on puisse réellement nommer « un réseau » ?
- 20 Lorsque l'on parle de réseau, les métaphores convoquent généralement une représentation imaginaire qui tend à assimiler la dimension du technique à celle du social, par exemple. La rhétorique incite, en effet, à représenter la notion de réseau comme une série de couches homogènes allant de l'objet technique à la pratique sociale ; chaque couche pouvant à son tour être l'objet de métaphores tendant à rendre compte des autres couches. La conséquence principale de ce mode de représentation est un aplatissement général de la communication. Les différences entre les couches ou les biais d'approche qui permettent de les définir sont alors effacés et la réalité complexe que représentent les « réseaux » n'offre plus aucune épaisseur. Notre projet consiste précisément à retrouver cette épaisseur, à lui redonner corps, à repérer et à

instituer des différences dans ce qui se donne trop facilement à lire comme un *continuum*.

- 21 L'approche communicationnelle développée par les différents chercheurs du groupe, soit à partir des productions textuelles, soit à partir des usages, consiste à dépasser l'exigence d'une simple prise en compte de l'articulation entre dimensions sociales et dimensions techniques des pratiques, pour aller le plus loin possible dans la logique de cette exigence.
- 22 Dans le champ d'analyse des médiations, on réaffirme fréquemment et de façon quasi rituelle cette nécessité qu'il y a de prendre en compte la multiplicité des dimensions interreliées. Il n'y a pourtant rien de plus difficile que de mettre en œuvre empiriquement cette exigence, d'une manière qui puisse à la fois structurer et interpréter réellement les relations observées. La recherche menée ici a permis de surmonter des obstacles à la mise en œuvre individuelle et locale de cet effort, nécessairement collectif et interdisciplinaire.
- 23 À partir de là, notre recherche se définit comme un effort consistant à « prendre des vues », à arrêter des instants d'un processus dialectique de fabrication et de destruction de cohérences, plutôt que comme la topographie d'un objet cohérent nommé « réseau ». Selon les terrains d'analyse auxquels nous nous sommes confrontés, nous avons observé soit des effets de rupture, soit des effets de neutralisation dans le dispositif ou dans la pratique de l'utilisateur. Ces phénomènes sont constitués en objets d'analyse, en « observables », en tant qu'actions repérables dans l'enquête dans une situation donnée, ou bien en tant que textes, manifestés dans des productions analysables – de sites, de textes, etc. Du point de vue de la méthode, le fait de considérer à la fois des moments de rupture et des moments où les rapports sont « actés » définit sans doute notre originalité au regard des analyses classiques. Nous essayons, en effet, de ne pas prendre les uns pour les autres, de ne pas prétendre écraser l'ensemble sous la catégorie d'un « réseau » que l'analyste pourrait reconstruire.
- 24 L'une des difficultés de notre approche réside dans le fait qu'il y a une très grande circulation entre les couches observables. Ainsi, on constate chez les acteurs l'utilisation d'un discours technique, même si on n'analyse pas à proprement parler la technique ; on observe également une présence des usages dans la machine, sans que nous ayons pour cela focalisé notre regard sur l'analyse des usages.
- 25 Notre principe d'observation consiste à introduire des ruptures dans le « tissu bigarré » du réel – le *poikilos* des Grecs. Autrement dit, à constater des ruptures et agir en tant que chercheurs à travers la complexité et l'hétérogénéité, car nous n'avons pas pour objectif de subordonner notre lecture à un discours théorique homogène qui aurait prétention à rendre compte de tout sous un même regard, selon une même logique. Dans la messagerie électronique par exemple, on voit que le message présente tout à la fois des caractéristiques propres au dispositif technique – une dimension « informatique- logicielle » – et d'autres spécificités qui relèvent de l'usage proprement dit. Il convient donc de voir comment la dimension technique se condense à travers le dispositif visuel donné à l'écran et comment la dimension visuelle offre l'expression d'une « énonciation éditoriale », c'est-à-dire la trace objective d'une énonciation qui ne relève pas uniquement du linguistique, mais également de la pratique de métiers et, plus généralement, de la pratique sociale. En d'autres termes, d'œuvrer à partir de points de vue théoriques distincts jugés d'ordinaire inconciliables.

- 26 Une telle démarche est un hommage aux chemins de traverse, cheminements qui permettent de restituer les différentes phases de la réalité à laquelle nous sommes confrontés.

Chassé-croisé méthodologique

- 27 On voit bien, à partir des options théoriques définies jusqu'ici, que la question qui se pose à un collectif de recherche interdisciplinaire est moins celle des « méthodes » que celle du choix des techniques d'observation et d'analyse. Le travail en commun permet alors de dépasser les évidences méthodologiques intériorisées par chacun, devenu expert dans le recours à certaines techniques. L'expertise est en effet une compétence à double tranchant dans la pratique de recherche. Au moment de l'action, elle nécessite, pour être le plus efficace possible, de faire sortir du champ de la conscience l'analyse des conditions d'exercice de cette compétence. Ainsi, l'entretien disparaît momentanément hors du champ des phénomènes de communication questionnés par la démarche, pour pouvoir être conduit correctement. De même, la constitution d'un corpus nécessite que l'objet « corpus » ait un caractère de réalité indiscutable hors du champ des productions textuelles discutées par l'analyse. La complexité de l'entretien comme communication sociale, celle du corpus comme objet textuel sont réintroduites après coup au bénéfice de l'analyse des objets de recherche proprement dits. Notre démarche opère non pas une déconstruction des méthodes en sciences humaines et sociales, mais une recontextualisation des conditions de leur exercice dans un collectif interdisciplinaire.
- 28 Dans le cas qui nous occupe, plusieurs figures de cette évidence méthodologique peuvent être évoquées : pour l'analyse des usages, par exemple, on pratique l'entretien; pour la sémiologie, on constitue des corpus clos ; pour la technologie, on modélise puis on spéculer sur les mutations...La présence de ces modèles est particulièrement prégnante. D'autant plus puissante qu'elle est enkystée dans l'évidence quotidienne, dans la banalité « infra-ordinaire », pour reprendre l'expression de Perec. Face aux « médias informatisés », notre travail consiste à redistribuer les cartes entre la sémiologie, l'analyse des usages et l'analyse des dispositifs techniques. Et cela a pour principale conséquence de remettre en cause la définition des objets.
- 29 Nous avons ainsi adopté une sorte de chassé-croisé méthodologique : pour défendre et aborder la question du texte, nous pratiquons l'observation ethnologique et pour aborder la question de l'usage, nous dressons également des corpus. Il ne s'agit pas ici de soutenir un autre modèle méthodologique, mais bien de questionner à travers la pratique cette notion de « naturalité », de « prédilection » qui fait que l'on désigne d'ordinaire, de façon tout à fait illusoire, une technique déterminée comme devant être adaptée à un problème spécifique. Sans trop forcer le trait, on peut aisément rapprocher les outils des idéologies qui leur sont communément associées : à la sémiologie la notion de système, à l'entretien l'illusion de liberté, à la technique la logique du progrès...
- 30 Mais notre démarche ne va pas sans risques et nécessite tout à la fois rigueur dans la pratique et confiance dans le collectif de chercheurs. Seule une éthique du respect de la différence des partenaires et de leurs propres expertises rend supportable l'inquiétude des chemins traversés sans certitudes méthodologiques. L'espace du travail en commun

qui permet cette prise de risque méritera sans doute un jour d'être analysé comme une des conditions nécessaires à ce type de recherche interdisciplinaire.

Statut des pratiques: entre action et interprétation

- 31 Un autre parti pris théorique structure notre recherche : celui du contexte. Les pratiques qui mobilisent les réseaux électroniques sont en effet liées à des espaces et à des statuts sociaux spécifiques. Ces pratiques sont le fait de personnes qui assument à la fois des styles, des enjeux individuels et des engagements sociaux et professionnels qui les relient à des systèmes normés. Les deux types d'engagements peuvent être contradictoires, les pratiques n'ont pas la même signification ni la même dynamique selon qu'elles sont mises en œuvre dans un contexte privé, public, professionnel ou institutionnel, par exemple. Cet aspect rejoint la traditionnelle tension, très présente dans les recherches sur les usages, entre contrainte et initiative. Il rejoint également la question plus propre à la sociologie de la lecture, du degré de légitimité des pratiques par rapport à des modèles culturels. Cependant, la question des contextes de la pratique, objectifs ou imaginaires, ne se réduit pas au thème du décalage entre deux pôles : la norme, le collectif, le marché, la contrainte d'un côté ; les marges de liberté, l'individu, la sphère privée et la microsociabilité de l'autre.
- 32 Nous nous situons dans un ensemble de travaux qui tentent de décrire des effets de rupture et de continuité, mais qui tentent également de décrire l'épaisseur sociale de la pratique en construction – la dimension collective pouvant être prise en charge par les individus et l'institution pouvant réinvestir des dynamiques singulières.
- 33 Les pratiques de lecture et d'écriture sont des objets de choix pour l'analyse lorsque l'on désire saisir ce qui perdure ou semétamorphose dans les formes du savoir et les usages qui leur sont associés. En outre, les « nouvelles technologies » ont ceci de particulier qu'elles révèlent et rendent plus visibles ces phénomènes d'ordinaire enkystés dans la dimension économique et politique des discours menés au nom du « changement » ou de la « révolution technologique », thèmes privilégiés de la mythologie contemporaine.
- 34 Dans notre recherche, les équipes ont pris en charge le contexte social des pratiques d'écriture-lecture d'une façon plus ou moins directe dans leurs propres approches. Certaines ont organisé la construction de l'objet à partir de ces pratiques. D'autres ont davantage isolé le processus d'écriture-lecture de son contexte social habituel ou l'ont saisi de façon indirecte à travers les productions auxquelles il donne lieu. Mais le contexte a toujours été discuté et réintroduit, à travers la réflexion sur le dispositif de l'enquête ou la mise en perspective opérée par les résultats obtenus par une autre équipe. Les pratiques se manifestent quant à elles par le discours des acteurs enquêtés, par leur inscription matérielle dans l'organisation spatiale des lieux où elles s'effectuent et par la production d'objets textuels qui y circulent.
- 35 Nous avons associé deux cadres théoriques rarement articulés pour entrer dans le détail des processus d'écriture-lecture qui sont en jeu. En premier lieu, les approches microsociologiques de la lecture et des usages ont permis, depuis plus de vingt ans, d'ouvrir le regard sur les processus de construction sociale du rapport à des objets (livres, catalogues, cédéroms, sites Web¹⁰...). Elles ont également permis d'enrichir les représentations savantes de la pratique de lecture par des travaux empiriques précis, constants, qui ont peu à peu fait apparaître les multiples dimensions de cette pratique

en les situant dans des cadres sociaux à la fois durables et dynamiques – médias, institutions, relations sociales normées.

- 36 En second lieu, dans le cas de l'analyse de la bibliothèque par exemple (voir chapitre IV), la sémiotique piercienne a permis de structurer un ensemble de phénomènes impliquant le rapport au réseau – actions, relations, créations – par rapport à trois registres de signification, depuis les événements qui peuvent surgir à tout moment en n'importe quel point du champ d'observation, jusqu'aux normes qui structurent dans la durée un grand nombre de relations entre ces événements. Dans tous les cas de figure, quelles que soient les filiations sémiotiques convoquées, les pratiques ont ainsi été saisies comme des phénomènes de signification, dans des lieux sociaux spécifiques.

2. Concepts initiaux

- 37 Que l'on soit informaticien, sémiologue, ethnologue ou sociologue, si on prend au sérieux les questions relatives à la *technique*, au *texte* ou à l'*usage* telles qu'elles peuvent être respectivement définies dans nos contextes disciplinaires, on est très rapidement confronté aux limites mêmes des disciplines et à la nécessité du regard des autres. L'analyse de la pratique des médias informatisés ne peut en effet être envisagée par ses seules composantes disjointes, mais bien à l'articulation – à l'interstice – et dans l'interaction des différentes disciplines qu'elle convoque. Or un tel regard entraîne, par la force des choses, une remise en cause de la définition des pratiques d'analyse propres à chaque discipline, partant, une remise en cause des objets eux-mêmes et de leur définition.
- 38 Lorsque nous montrons ainsi les limites et contradictions auxquelles aboutissent les démarches strictement disciplinaires, ce n'est évidemment pas pour promouvoir l'idée naïve d'une vision globale et totale de l'objet. Nous voulons simplement suggérer un autre mode de découpage des objets, d'autres limites capables de mieux prendre en compte les questions à partir desquelles cette recherche s'est déployée.
- 39 Pour illustrer cette démarche, nous envisageons ci-dessous trois notions essentielles d'où notre recherche est partie, celles de *technique*, de *texte* et d'*usage*. En effet, ces notions désignent des questions et des exigences indispensables à prendre en compte et il est important de comprendre pourquoi une recherche ne peut faire l'impasse sur chacune d'entre elles. Mais, dans le même temps, le fait de prendre au sérieux réellement ces questions conduit à mesurer les limites des traditions disciplinaires dans lesquelles elles ont été élaborées. Ainsi, chacune d'entre elles se voit reformulée dans des termes qui désignent l'importance d'une autre approche. Nous pensons qu'un objet scientifique nouveau se dégage de la rencontre entre ces traditions, à la fois comprises et critiquées. Un objet qui n'est ni plus petit ni plus grand que les objets disciplinaires traditionnels, mais qui est d'une autre nature. Un objet dont on aura notamment reconnu la dimension « communicationnelle ».

Technique

- 40 L'alternative entre un double déterminisme technique et social aboutit à une impasse, car il nous interdit de penser la question du sens et celle de la médiation. Il faudrait opter entre le technique et le social, leur reconnaître à chacun une efficacité dans leur ordre propre, ou encore trouver un mode de pondération entre les deux. Et s'il

s'agissait de tout autre chose que de ce face-à-face, lié à la croyance qu'il y aurait du social (objet de sociologie) et du technique (objet d'ingénierie) ? De quelle conception de l'objet technique avons-nous besoin pour ne pas tomber dans les apories du langage courant et des catégories disciplinaires ?

- 41 Les dispositifs techniques dédiés aux télécommunications se distinguent des autres objets techniques dont l'homme s'entoure en ceci précisément qu'ils sont destinés à l'échange, à la communication. Ce qui différencie un téléphone ou un dispositif en ligne d'une perceuse ou d'un aspirateur par exemple, c'est la dimension communicationnelle, médiatique de ces objets techniques. Il nous faut donc constituer ces objets en médias et rompre de ce fait avec l'idée selon laquelle il ne s'agit là que d'une variante de l'objet technique. Les médias informatisés, ces « machines à communiquer », pour reprendre l'expression de Pierre Schaeffer, ne sont pas des objets techniques comme les autres, ils organisent l'espace de la communication; à ce titre, ils constituent en eux-mêmes une technologie sociale. Or l'organisation de l'espace de communication qu'ils mettent en scène passe par l'écriture (« l'écrit d'écran ») et le « texte » (« le texte de réseaux ») et suppose des objets porteurs de signes, saisis par des interprètes et non simplement des instruments dotés d'un cadre de fonctionnement et mis en œuvre, d'une façon ou d'une autre, par des utilisateurs. Notre regard doit donc porter à la fois sur la dimension logicielle (technique) et scripturale (sémiologique) de cette mise en forme de l'échange social qui ne peut lui-même être décrit qu'à partir des formes possibles de l'usage – ethnologie, sociologie, etc.
- 42 Les sociologues de l'innovation n'ont pas pensé suffisamment ces objets techniques comme des médias ; ils ont donc fait l'impasse sur leur dimension communicationnelle et sur la dimension symbolique des messages. Mais ces objets ne sont pas des *moyens* de nature technique mis au service d'une fin qui serait, elle, sociale ; en tant que médias, ils instituent la dimension symbolique des messages et la dimension sociale de l'échange. Pour autant, on ne saurait penser le social à partir de la technique, comme le font certains, et faire ainsi du « réseau des réseaux » la métaphore organisationnelle de la société, par exemple. On peut certes concevoir une telle dérive car, en tant que média, le dispositif comprend une part de « social » ; en cela, il pose une certaine continuité. On ne peut néanmoins l'accepter, car il y a également rupture. La « part de social » est inscrite dans le programme, donc dans la technique, en tant que possibilité, mais elle n'y réside pas tout entière. Seule l'articulation entre toutes ces sphères sera susceptible de nous sortir de l'impasse.
- 43 Le dispositif technique ne peut être compris qu'en regard de la pratique médiatée par « l'interface » qui relève de la couche technosémiologique. L'appropriation passe donc par un processus de communication mis en forme par la dimension logicielle de la machine et « donné à voir » et à « manipuler » à l'utilisateur. Cette médiation projette une certaine manière d'utiliser le dispositif, une certaine idéologie de la communication. On ne peut toutefois s'arrêter à ce « préformatage », car les usagers l'utilisent de manière très diverse et, en tout état de cause, différemment de ce que les concepteurs prévoient d'ordinaire ainsi que les recherches menées dans le champ des usages n'ont cessé de le montrer depuis les analyses d'Anne-Marie Lulan et de Jacques Perriault¹¹.
- 44 Trois espaces d'analyse doivent donc être simultanément pris en compte : l'objet technique institué comme média d'une part, le formatage du processus de communication par le média d'autre part et, enfin, la façon dont les usagers

s'approprient le dispositif. Lorsqu'un site propose une « messagerie » par exemple, il instaure un processus éditorial. Ce « contrat de communication » est une écriture, une sémiotisation du processus de communication qui offre une vision particulière de l'échange social. Ici, le processus qui consiste à rédiger une lettre, à la mettre sous enveloppe, à la peser, la timbrer, la poster, la trier, la diriger, l'expédier, la recevoir...ce processus particulièrement complexe d'un point de vue sémiotique, social, organisationnel, etc., est en quelque sorte cristallisé, réduit à une interface qui le met en scène. Mais si un tel contrat de communication offre une représentation idéologique du processus de communication, il permet également l'action (voir chapitre III). En revanche, bien que les possibilités de l'action soient formatées par le dispositif à travers une sémiotisation de la pratique, il n'en va pas de même pour ce que l'utilisateur fait avec ces dispositifs : la pratique effective et subjective ne peut être formatée et relève de l'appropriation et de la contextualisation des usages dans des corps de pratiques sociales et individuelles. Nous sommes ici à la limite de la lecture et de l'interprétation évoquée par Umberto Eco. De la même façon que l'auteur ne peut jamais prévoir ce que le lecteur lira, le mode d'emploi ou le dispositif sont tout aussi incapables de canaliser l'activité réelle de l'utilisateur qui ne fait jamais ce qu'a prévu le concepteur.

- 45 Ce n'est donc pas uniquement le dispositif technique, mais également le processus de communication et la pratique elle-même qui sont ainsi « sémiotisés ». L'une des caractéristiques fondamentales des médias informatisés réside sans doute dans cette capacité jusque-là inégalée de tout transformer en « texte », de l'objet à l'action en passant par la communication. Mais quel statut peut-on, dès lors, accorder à cette notion de « texte » ?

Texte

- 46 Dans la mesure où les dispositifs techniques auxquels nous sommes confrontés sont des objets médiatiques, nous avons besoin de les penser à la fois comme des objets matériels et des formes interprétables, pris dans un processus pratique de communication qui se doit lui-même d'être situé. À l'origine de la recherche, c'est ce que nous a permis le recours à la notion de texte.
- 47 La définition du « texte » qui a fait l'objet de nos premières réflexions comportait alors différents critères. Nous l'avions tout d'abord défini comme un objet matériel et singulier qui contribue au processus de communication et y apporte une organisation signifiante particulière. Cette définition est développée notamment dans le chapitre consacré à l'analyse des modes d'appropriation du texte de réseau (voir chapitre II).
- 48 Toutefois, cet objet, qui est toujours matériel et singulier, n'est reconnu comme texte que s'il est mis en relation avec des modèles ou des représentations du « texte ». Car le texte est aussi un objet socialement construit qui est engagé dans le « savoir social » par les modalités de sa reconnaissance et de sa lecture. Aussi la notion de texte n'est-elle pas seulement une notion sémiotique – comme celle de signe ou de discours, par exemple –, mais également une notion qui vise à cerner des objets instables et singuliers, des objets pleinement signifiants, dès lors qu'ils sont considérés dans la relation intime qu'entretiennent leur matérialité et les représentations construites de l'usage. En d'autres termes, c'est un objet symbolique qui circule et participe des échanges sociaux.

- 49 Objet communicationnel, le texte anticipe pour partie son usage et son interprétation possible, il porte en lui-même une conception du processus de communication, des implications, qui ne se réaliseront qu'une fois actualisées ou dénoncées par les acteurs. C'est pourquoi cette catégorie du texte ne se manifeste pleinement que dans les récritures, les réemplois, les reprises...
- 50 L'objet texte est donc en tension permanente entre homogénéité et hétérogénéité. Intégré par des modèles, il propose une visée homogène, mais sa singularité concrète manifeste toujours des enjeux et des formes multiples. Et ce texte n'acquiert tout son sens qu'actualisé dans une situation déterminée.
- 51 Chaque terrain d'analyse est concerné par cette notion de texte, mais à des titres différents et selon des focales différentes. Pour certains, le texte de réseau est pris comme objet dans la tension entre ses formes observables et les représentations et appropriations qui se manifestent chez les utilisateurs – ainsi que dans sa relation avec des formes de textes plus anciens qu'ils convoquent. D'autres mettent l'accent sur une multiplicité de formes textuelles et leurs relations avec des pratiques de communication non textualisées.
- 52 Mais, dans tous les cas, nous demeurons sensibles à la complexité et à l'importance de ce qui s'institue et se joue dans le rapport entre les formes matérielles du support, l'organisation des systèmes de signes et les modalités de la représentation et de la manipulation.
- 53 Cette notion de texte a joué dans la recherche un rôle intimement lié à un paradoxe : d'un côté, la notion manifeste en permanence sa nécessité – rien ne peut être pensé sans la notion de texte et chacun des chapitres le confirme en y ayant recours – ; d'un autre, il existe une sorte d'impossibilité à mobiliser cette notion – il est impossible d'arracher complètement la notion de texte à des usages qui la rendent impropre à désigner ce qui est en jeu ici. Dans cette recherche, le texte est un lieu de passage de formes et de concepts. Message, discours et média tout à la fois, notre texte ne peut néanmoins se définir uniquement comme un message, un discours ou un média. En effet, ce n'est pas seulement un discours autonome et unique qui se reproduirait, dans la régularité ; mais c'est toujours une configuration complexe, singulière et hétérogène. Ce n'est pas davantage une simple intentionnalité véhiculée par un message ; c'est aussi un objet dont l'organisation ne peut être totalement canalisée. C'est également l'une des manifestations du pouvoir médiatique ; tout texte étant façonné par les propriétés matérielles du média et ses matériaux sémiotiques, bien qu'il en porte une actualisation singulière.
- 54 Cette notion de texte définit un objet intersémiotique qui cristallise des codes et des formes culturellement fluctuantes, des formes qui conditionnent la nature possible de l'échange sans pour autant la déterminer. La notion de texte alphabétique ordinairement employée, notion qui abstrait un discours, n'est qu'un cas particulier du concept de texte, une configuration matérielle intersémiotique qui peut s'interpréter.
- 55 Aussi, la difficulté de nommer l'objet sémiotique, ou « technosémiotique », engagé par la recherche a donné matière à une discussion terminologique, dans le cadre des séminaires communs, tout au fil de la recherche. Si la dimension de textualité des objets écrits paraissait essentielle aux yeux de tous, elle présentait deux difficultés : d'une part son aptitude à évoquer plus particulièrement une formation purement linguistique, d'autre part la tendance à dissocier une organisation sémiotique de son

substrat technique. Le terme « textiel » s'est peu à peu imposé, comme forme de compromis permettant de décrire l'hybridité ou l'ambiguïté de statut de ce qui est en jeu. Il fait l'objet de définitions théoriques et de caractérisations dans les différents chapitres.

- 56 Si on emploie le terme de texte, quand bien même ce serait en le redéfinissant à chaque occurrence, on court le risque qu'il soit entendu comme une seule suite linguistique, ce qui est du reste l'usage dominant dans les sciences du langage. À l'intérieur de notre groupe, la discussion a finalement porté sur la validité de cette notion de texte, alors même que nous désirions rendre compte des relations établies entre les dimensions techniques, langagières et pratiques du dispositif.
- 57 Comment, en effet, faire état tout à la fois du dispositif technique, de l'organisation des configurations signifiantes et des pratiques? Cette question n'a pas trouvé de solution dans les catégories disciplinaires convoquées d'ordinaire, mais dans la conduite de la recherche où elles étaient articulées entre elles. Le lecteur ne trouvera donc pas de formulation homogène dans la présentation des « terrains » qui constituent le corps du présent ouvrage (chapitres I à IV).

Usage

- 58 Quant à la notion d'usage, elle se trouve également à un moment-clé de son histoire. Longtemps associée à un pôle récepteur opposé à un pôle concepteur, à la sphère des passions et des singularités individuelles, opposée à la sphère des organisations et des pouvoirs, aux logiques sociales opposées aux logiques technicistes, elle a trouvé les moyens de sortir de ces pré-structurations en se rapprochant d'une problématique des médiations d'une part, et en affrontant la complexité des données qu'elle génère par ses démarches fondamentalement empiristes d'autre part.
- 59 La notion d'usage a contribué à éclairer les conditions d'insertion des « technologies de l'information » dans les pratiques ordinaires. Cette position de l'analyse des pratiques situées en « bout de chaîne » avait notamment pour objectifs, affirmés ou non, soit d'instrumentaliser la pratique à des fins industrielles, soit d'amener la prise en compte des dimensions sociales de la pratique dans les logiques de production et d'industrialisation, soit enfin d'apporter une vision critique en contrepoint à ces logiques.
- 60 Cette dynamique « bienveillante au plus faible » a permis de multiplier des observations qui ont fait émerger le fait que l'usage débouche souvent sur des productions – objets ou événements –, qu'il fait apparaître des contextes, des articulations fines entre action collective et initiative individuelle, qu'il renvoie très concrètement à une prise en charge de normes ou à la création d'objets cachés, éphémères, privés de publicité... La catégorie de l'usage aurait donc pour vertu de montrer ces lieux, ces productions, ces circulations, que la focalisation sur les « technologies de l'information » ne rend pas visibles.
- 61 Pour cela, il faut se référer à une notion d'usage qui ne se superpose pas strictement à l'utilisation des nouvelles technologies. On ne peut se cantonner à une analyse en réaction par rapport à des objets, mais on doit partir de tout ce qui se fait dans les « lieux de pratiques ». Tout objet est également technique : on ne peut pas discerner *a priori* un pôle majeur et des pôles mineurs. Ainsi de l'analyse du *post-it*, cette singulière technologie intellectuelle. La prise en considération de cet « objet technique » dans

l'informatisation de la bibliothèque est exemplaire à cet égard (voir chapitre IV). L'usage est une notion hétérogène, complexe, qui a le mérite de susciter le besoin de saisir des processus hétérogènes et complexes.

- 62 Si parmi les phénomènes liés à l'usage, on a des comportements constatés face à des objets techniques, ceux-ci ne peuvent être extraits arbitrairement du flot de phénomènes liés aux rapports avec les technologies pour constituer de « vraies » données. Les phénomènes liés à l'usage recouvrent également des discours ; ainsi des conceptualisations de l'usage par les enquêtés, qui peuvent ne pas être directement liées à leurs comportements. Elles peuvent être liées à d'autres discours – médiatiques par exemple – sans pour autant mériter d'être considérées comme de simples échos de discours interférant inopportunément dans la relation entre faits bruts authentiques et production d'un discours de vérité. Les phénomènes liés aux nouvelles technologies incluent toutes sortes de situations où circulent des représentations dans le sens le plus extensif du terme, celles-ci ne pouvant pas être mobilisées en tant que « simples » contenus mentaux objectivables du point de vue surplombant de la recherche.
- 63 Les usages offrent l'intérêt d'associer d'emblée, dans l'objet d'analyse des comportements, des discours, des objets et d'interdire la possibilité de penser paisiblement des notions propriétaires à l'abri de la barrière qui sépare la science du sens commun. Il n'y a pas de vérité des usages qui se raccrocherait à la vérité d'un terrain, c'est-à-dire à l'authenticité de ce terrain: interrogés chez eux sur leurs propres pratiques privées, les enquêtés peuvent rapatrier quantités de lieux et de moments externes à leur domicile et leur sphère privée. L'erreur serait de considérer ce qui est convoqué dans le discours comme relevant de l'ordre des représentations qui constitueraient l'arrière-plan des pratiques domestiques effectives.

Usage, texte et technique: l'espace de l'interstice

- 64 Usage, texte et technique...trois notions qui ne sauraient clore un univers. Si ces trois concepts sont effectivement les trois « ancrages » essentiels à partir desquels nous avons engagé notre recherche, compte tenu notamment de nos formations respectives et de nos centres d'intérêts originels, nous ne saurions pour autant les fondre en un pôle unitaire, en faire un « objet total ». Une aura de silence se déploie autour de chacun d'eux ; l'essentiel se joue alors dans les objets frontières, les interstices, les articulations...
- 65 Usage, texte et technique...trois notions qui ne fabriquent pas un objet clos, mais définissent des espaces autour desquels nous avons tracé des trajectoires et des exigences : « un chemin vers... ». Beaucoup de vide se dessine entre elles qu'on ne cherchera pas à combler – si tant est qu'une telle idée soit concevable – ; beaucoup de vide à partir duquel on aurait pu échafauder d'autres hypothèses, élaborer d'autres constructions.
- 66 Ces trajectoires, toutefois, sont celles que nous avons privilégiées; leur découpage procède d'une herméneutique confrontée à une rencontre systématique de l'empirique. Nous ne nous situons pas dans l'univers des sciences qui, dans les limbes de leur croyance objective, possèdent un « interprétant » fixé, figure tutélaire jamais évoquée mais omniprésente et reposant sur un modèle métaphysique culturellement ancré. Nous savons que « le plus prudent des critiques » se révèle « lui-même un être pleinement subjectif, pleinement historique¹² » et qu'il ne saurait se départir de la

situation communicationnelle d'analyse dans laquelle il se trouve et dont il est médiateur. Nous tentons donc des rencontres avec des objets et des pratiques empiriques sachant que nous appartenons à ces situations. Qu'il s'agisse du type de recherche, de la situation ou du traitement des objets...nous assumons notre geste interprétatif.

3. Présentation des terrains

- 67 Le lecteur un peu trop pressé pourra, peut-être, se laisser influencer par l'apparente hétérogénéité des objets étudiés. Quoi de commun, en effet, entre des sites qui « parlent » de *Gallica* (la bibliothèque multimédia de la Bibliothèque nationale de France), des sites consacrés aux OGM (organismes génétiquement modifiés), la messagerie électronique (courrier et *chat*) et l'utilisation des nouvelles technologies dans la bibliothèque d'une grande école? Ainsi réduite à sa plus simple expression, une telle liste suggère plus la session d'un colloque que l'exploration systématique d'un objet scientifique, en l'occurrence les écrits d'écrans ou de réseaux. Si le lecteur s'en tenait là, il manquerait à coup sûr ce qui fait l'essentiel de l'ouvrage; non la connaissance d'objets techniques singuliers, mais bien la manière dont il est possible de penser et d'étudier l'articulation entre le texte, la technique et l'usage.
- 68 Car les quatre chapitres qui suivent explorent quatre manières dont textes, techniques et usages s'articulent.
- 69 Le premier chapitre étudie les sites reliés à *Gallica*, non pour eux-mêmes, mais pour dégager, saisir et expérimenter comment, en tant que dispositifs techniques et sémiotiques, ils constituent un texte capable d'anticiper les usages de ceux à qui ils s'adressent et d'inscrire des usages de ceux qui les ont produits.
- 70 Le second chapitre part lui aussi de sites – il s'agit donc du même type de texte. Cependant, son objet n'est plus l'analyse de ces sites en tant que dispositifs technosémiotiques, mais plutôt la manière dont ils sont reçus et manipulés par ceux à qui ils ont été proposés. Ou, pour dire les choses autrement, il traite de l'appropriation du texte en réseau.
- 71 On le voit, loin de se réduire à l'analyse d'objets singuliers, ces deux chapitres abordent ces objets que sont les sites reliés à *Gallica* ou les sites sur les OGM comme des opportunités permettant d'approfondir une dimension de cet ensemble plus vaste que constitue le fonctionnement d'un site en réception: d'un dispositif conçu pour être reçu, dans le premier, et de l'appropriation d'un tel dispositif dans le second. Simplement, le principe – ou la règle implicite – appliqué par chacune des équipes qui a conduit ces études a été de pousser la logique de ce fonctionnement dans ses derniers retranchements. Sous cet angle, les objets ont été choisis en fonction de leur capacité à supporter une telle exploration. La maxime d'opportunité est à entendre ici comme synonyme d'un principe de pertinence.
- 72 Les deux chapitres suivants élargissent le cercle de la relation du dispositif et de son appropriation. Le fait essentiel, mis à jour dans le chapitre premier, à travers l'analyse des sites reliés à *Gallica*, et appliqué *de facto* dans le deuxième chapitre lorsqu'il dégage les figures d'appropriation, selon lequel le dispositif technosémiotique est tout à la fois un dispositif textuel et un dispositif d'action, prend alors toute sa valeur et ses dimensions.

- 73 Le troisième chapitre, en analysant l'*usage des messageries* – utilisation du courrier électronique et des *chat* –, traite en fait du dispositif qui n'est pas centré sur la médiation d'un contenu mais destiné à faciliter la communication entre des personnes. L'objet est donc tout particulièrement propice à l'analyse d'une pragmatique de la communication. Les éléments textuels y sont des opérateurs d'action, mais en même temps, c'est bien la situation de communication – l'action de communiquer – qui fait que le dispositif devient un média et n'est ni un simple outil servant à « faire » quelque chose, ni un simple texte à lire. Autrement dit, le dispositif y sert à écrire *en réseau*, avec et par le réseau.
- 74 Dans le quatrième chapitre, les processus analysés dans les trois précédents se trouvent abordés à partir du lieu de pratique située. C'est probablement à ce moment-là que la dimension de l'hétérogénéité caractéristique du fonctionnement des dispositifs technosémiotiques se trouve exacerbée et devient le plus clairement analysable. Mais c'est possible parce que le parti est, là encore, de refuser la séparation classique entre le technique, le texte et l'usage en faisant le choix de se placer dans les limites des *pratiques en bibliothèque* – celle de l'ENS Lyon – pour y saisir les processus de sémiotisation, un peu comme l'analyse des sites reliés à *Gallica* (voir chapitre I) avait choisi de s'installer dans les limites du dispositif technosémiotique de ces sites pour y saisir l'usage.
- 75 Apparaît alors une technosémiotisation de l'espace de travail des bibliothécaires qui conduit non seulement à reconsidérer le découpage des objets étudiés – l'espace de la bibliothèque au-delà de l'écran –, mais encore à reconsidérer comment l'organisation qui en résulte peut être lue à travers le discours des acteurs qui l'accomplissent.

NOTES

1. La « lettrure », terme usité dans les textes des XIII^e et XIII^e siècles, désignait la capacité conjointe de lire et d'écrire.
2. Voir LE MAREC, Joëlle, « Dialogue interdisciplinaire sur l'interactivité », *Communication & langages*, n° 128, juin 2001 ; JEANNERET, Yves et SOUCHIER, Emmanuël, « La communication médiatisée est-elle un usage ? », *Communication & langages*, n° 132, 2002.
3. JEANNERET, Yves, « L'affaire Sokal : comprendre la trivialité », *Communication & langages*, n° 118, 1998.
4. SOUCHIER, Emmanuël et JEANNERET, Yves, « Écriture numérique ou médias informatisés ? », *Pour la Science*, Dossier hors série n° 33, « Du signe à l'écriture », octobre-janvier 2002.
5. Voir JEANNERET, Yves et SOUCHIER, Emmanuël, « Pour une poétique de l'écrit d'écran », *Xoana*, n° 6-7, « Le multimédia en recherche », J.-M. Place, Paris, 1999, notamment en ce qui concerne la discussion théorique relative au choix du mot « architexte » que nous distinguons de l'acception qu'en donne Gérard Genette.
6. SOUCHIER, Emmanuël, « L'écrit d'écran. Pratiques d'écriture et informatique », *Communication & langages*, n° 107, janvier 1996.

7. SOUCHIER, Emmanuël, « L'image du texte. Pour une théorie de l'énonciation éditoriale », *Les Cahiers de médiologie*, n° 6, 1998.
 8. CHRISTIN, Anne-Marie, *L'Image écrite ou la déraison graphique*, Flammarion, 1995, p. 6.
 9. Le travail du lecteur n'est ni la réception du lecteur ni la production d'un texte : c'est un travail d'intégration sémiologique », HARRIS, Roy, *La Sémiologie de l'écriture*, CNRS Éditions, 1993, p. 151.
 10. Voir notamment, dans les références bibliographiques, les travaux à l'initiative du service Études et recherche de la Bpi (Annexe II, p. 341).
 11. LAULAN, Anne-Marie, *La Résistance aux systèmes d'information*, Paris, Retz, 1985; PERRIAULT, Jacques, *La Logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.
 12. BARTHES, Roland, « Histoire ou littérature ? », dans *Sur Racine*, Paris, Seuil, 1963, p. 167.
-

AUTEURS

JEAN DAVALLON

Enseignant - Chercheur / Professeur d'Université.

Directeur du laboratoire Culture et Communication. Directeur, pour l'UAPV, du Programme international de doctorat Muséologie, médiation, patrimoine (programme conjoint de l'université d'Avignon et de l'université du Québec à Montréal).

Président de la section 71 du CNU

MARIE DESPRÉS-LONNET

Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) à l'université Lille3, dans l'UFR IDIST.

Membre du laboratoire GERIICO.

YVES JEANNERET

Directeur-adjoint du CELSA.

Responsable de la chaire Innovation et création d'entreprises dans la communication et les médias.

JOËLLE LE MAREC

Professeur des universités.

Responsable du Master Journalisme scientifique.

Professeur en sciences de l'information et de la communication.

EMMANUËL SOUCHIER

Professeur délégué à la recherche, CELSA – Paris-Sorbonne.

Membre du Conseil Scientifique de l'École Doctorale V Concepts et langages, Paris-Sorbonne ; du CS et du CA du CELSA.

Chapitre I. L'usage dans le texte: les « traces d'usage » du site Gallica

Jean Davallon, Nathalie Noël-Cadet et Danièle Brochu

- 1 *Gallica* (<http://gallica.bnf.fr/>) est un « serveur » qui permet l'accès à une « bibliothèque multimédia » constituée de « ressources documentaires » de type « documents numérisés ». L'accès se fait selon une « navigation intuitive » et offre, en plus des « accès traditionnels (catalogue, recherche plein texte...) », une « navigation thématique » proposant « autant de parcours possibles dans la culture francophone¹ ».
- 2 Cette définition de *Gallica* reprend les deux grandes caractéristiques de toute bibliothèque : être à la fois un rassemblement de documents et un *dispositif d'accès* qui conjoint catalogage et rangement des documents rassemblés. Mais elle affirme aussi la singularité d'une « bibliothèque multimédia », à savoir un accès par navigation – et non par déplacement des personnes ou des livres – à des documents numérisés – et non des documents physiques.
- 3 Une telle singularité peut être abordée à partir de ce qui la fonde, à savoir : capacités offertes par une numérisation des documents qui « transforme », si l'on peut dire, des objets médiatiques – livres, journaux, documents édités ou manuscrits, etc. – en un ensemble de textes (un *corpus*) constitué de chaînes de caractères, d'images ou de sons ; facilités d'accès procurées par l'Internet sans aucune mesure avec le déplacement physique ; possibilités de recherche sur les documents apportées par l'écriture multimédia, etc. Elle peut l'être également à partir de ce qu'elle permet de faire et de ce qu'elle produit pour l'utilisateur ; et c'est précisément ce que nous montrent les extraits de la présentation de *Gallica* rapportés plus haut. On y voit ainsi poindre ce qui constitue la troisième dimension de toute bibliothèque : celle qui va forcément de pair avec les deux premières – rassemblement des documents et dispositif d'accès –, mais celle aussi qui oblige à penser la bibliothèque sous l'angle de son fonctionnement – à savoir, la dimension de l'*usage*.
- 4 En effet, c'est bien le « lecteur » qui est dit accéder à des « ressources documentaires » qui « s'étendent du Moyen Âge au début du xx^e siècle », bénéficiant d'une « navigation plus intuitive ». Lui encore qui peut effectuer une « recherche plein texte », c'est-à-dire

qui peut avoir un usage du document plus précis et plus technique que cette sorte d'*usage générique* qu'est la lecture. Une telle recherche plein texte suppose en effet que cette bibliothèque multimédia propose non seulement un accès à ces unités documentaires – ces grains d'informations – que sont les livres ou les autres documents répertoriés et catalogués, mais déjà un usage informationnel de ce que ces unités contiennent : non plus seulement un usage de ce dispositif que constitue toute bibliothèque, mais un usage des textes – des informations et des discours – contenus dans l'ensemble des documents présents dans *Gallica*. Nous glissons ainsi de l'*usage de la bibliothèque* vers l'*usage des documents* ; de « comment faire avec une bibliothèque ? » vers « comment faire avec les documents ? ».

- 5 Cette référence à l'usage du document est encore plus explicite lorsqu'on lit l'intégralité de la dernière phrase de ladite page d'accueil : « Outre les accès traditionnels de *Gallica* (catalogue, recherche plein texte...), le lecteur dispose d'une nouvelle navigation thématique lui proposant autant de parcours possibles dans la culture francophone. » Un pas a été franchi en direction d'une véritable proposition d'usage des documents : en direction, cette fois-ci, d'un « que faire avec les documents ».

La bibliothèque multimédia Gallica entre usages génériques et usages spécifiques

- 6 Pourtant, si *Gallica*, en tant que bibliothèque multimédia, tend à proposer des entrées thématiques – spécialement avec la rubrique « Dossiers » – un peu à la manière d'une encyclopédie², ses avancées en direction de telles propositions d'usages des documents restent forcément limitées. « Forcément », car ce n'est pas *a priori* la fonction première d'une bibliothèque – pas plus que d'une encyclopédie d'ailleurs – de dire ou de proposer ce qu'on peut ou doit faire avec les documents qu'elle contient et conserve. Comme les musées, les bibliothèques sont certainement engagées à construire de telles propositions d'usage des documents, au moyen, par exemple, d'expositions thématiques ; mais elles n'en viennent pas pour autant à offrir au public l'accès à seulement une partie de leur fonds comme le font souvent aujourd'hui les musées qui n'exposent qu'un pourcentage réduit de leurs collections. Dans ce contexte, un site comme *Gallica* offre à la fois un accès très libre et très ouvert à ses fonds – avec, en arrière-plan, l'idéal d'un accès à l'ensemble des fonds numérisés de toute la (ou les) bibliothèque(s) de France –, et une offre thématisée visant la découverte de connaissances spécifiques à un thème donné par un public d'amateurs, de connaisseurs ou de curieux. L'idéal sous-jacent à cette offre est celui d'une navigation qui propose des « parcours possibles dans la culture », comme il est écrit sur la page d'accueil de *Gallica*, grâce non seulement à une sélection de documents mais aussi à une organisation des savoirs contenus par ces derniers.
- 7 Cependant, même si *Gallica* s'avance loin dans cette direction, avec spécialement les dossiers thématiques qui accompagnent les expositions de la Bibliothèque nationale de France³, cette avancée reste nécessairement limitée tant du côté du traitement du contenu que de celui du public visé. Un tel site ne peut, en effet, ni se substituer aux spécialistes de l'usage du contenu – chercheurs, écrivains, enseignants, etc. –, ni s'adresser à un public exagérément restreint. Il est ainsi toujours simultanément guetté par une hyperspécialisation – proposer une forme d'usage d'une petite partie de son

fonds pour un public réduit – qui sera jugée trop restrictive par beaucoup, et par l’encyclopédisme – proposer tous les usages possibles de tous les documents pour tous les publics – qui apparaîtra comme une entreprise à la fois démesurée et hégémonique. On attend de ce site qu’il permette des usages diversifiés des documents et des connaissances présentés, de la part de publics différents. Mais d’autres sites viennent prendre le relais de *Gallica*, que nous proposons d’appeler *sites médiateurs*.

Les sites médiateurs : proposer des usages spécifiques

- 8 Loin de s’en tenir à permettre l’accès à des contenus – fussent-ils thématiques – susceptibles d’intéresser le tout public, les sites médiateurs s’adressent au contraire à certains publics particuliers pour leur dire ce qu’ils peuvent faire (et comment), soit avec le site *Gallica*, soit avec les documents présents sur ce site. Sous cet aspect, la démarche communicationnelle de tels sites se situe à l’opposé de celle de *Gallica* : ils ne partent pas des contenus – les documents renfermés par la bibliothèque –, ni même des modalités d’accès mis à disposition de l’utilisateur pour qu’il puisse retrouver les documents qu’il cherche – catalogage, outils de recherche, navigation, etc. – ; ils partent des usagers et de leurs usages.
- 9 La différence est frappante lorsqu’on compare, par exemple, le traitement des connaissances sur l’utopie dans le dossier « Utopie » de *Gallica*⁴ avec le projet de recherche sur « L’Histoire littéraire de l’utopie au Québec (XVII^e-XIX^e siècles) » présenté sur le site du responsable de ce projet⁵. Mais elle l’est tout autant, sinon plus, lorsqu’on met en parallèle les références faites à *Gallica* dans des sites aussi variés que le site personnel d’un spécialiste de langage HTML discutant de l’utilisation de ce langage dans *Gallica* ; le site de l’académie de Rennes donnant des conseils pour l’analyse automatisée des textes où *Gallica* apparaît comme lieu susceptible de fournir un corpus de textes numérisés pouvant être analysés par le logiciel *Tropes* ; le portail des professeurs de français et d’espagnol langues étrangères où *Gallica* est mentionnée en tant que bibliothèque française ; le site de La Maison landaise dans sa page sur le dialectologue Félix Arnaud qui indique que l’on peut trouver ses œuvres dans les vieilles éditions numérisées de *Gallica* ; la page *Patrimoine culturel et société de l’information* du site du ministère de la Culture où *Gallica* apparaît à titre d’exemple de numérisation d’un patrimoine et de sa mise à disposition du public au moyen de l’Internet ; ou encore, la référence à deux livres anciens décrivant les sources thermales pouvant fournir une eau minérale gratuite⁶...
- 10 Si, à chaque fois, il ne s’agit que d’une simple référence au site *Gallica* dans son ensemble ou à ce qu’il renferme, ni l’usage proposé du site – la façon de chercher les documents pertinents – ni l’usage des documents trouvés – ce qui en sera fait et ce à quoi ils serviront – ne seront les mêmes. En revanche, à chaque fois, la manière de faire référence à *Gallica*, l’organisation du site dans lequel prend place cette référence, le type de site, les objectifs auxquels il répond, la qualité des auteurs de ce site sont autant d’éléments qui constituent un *contexte* contribuant à définir tant l’usage proposé de cette bibliothèque multimédia que celui des documents.
- 11 Tirant profit des résultats d’une étude précédente portant sur les usages du site *Vienne antique* du ministère de la Culture et de la Communication qui avait fait apparaître que

certain usagers – en la circonstance, les enseignants – créaient des sites pour mettre à la disposition d'autres enseignants leur manière d'utiliser ledit site ou bien les outils pédagogiques qu'ils avaient créés', nous avons donné à la recherche menée dans le cadre du programme présenté dans ce livre l'objectif principal de montrer comment ces sites qui prennent le relais de *Gallica* – comment ces sites médiateurs – intègrent, dans leur écriture même, la dimension de l'usage.

1. La démarche: de l'usage des sites médiateurs à l'inscription de l'usage

- 12 L'existence de tels sites médiateurs constitue, à n'en pas douter, une opportunité théorique et pratique pour l'étude des usages d'une bibliothèque multimédia comme *Gallica*. Là où nous attendrions une relation simple et directe entre cette bibliothèque et des usagers, nous découvrons une relation indirecte, un détour communicationnel. Leur existence même conduit donc à revoir ou étendre un certain nombre de définitions – tout particulièrement celle d'usage. Mais pour ce faire, encore faut-il savoir comment analyser ces sites, comment saisir cette dimension des usages qu'ils sont censés intégrer et, en premier lieu, comment repérer ces sites...Ce lien entre, d'un côté un questionnement théorique sur ce qu'est la relation entre un site et un usager, et de l'autre les méthodes et les techniques pour saisir la singularité des sites médiateurs, a été au cœur du travail de notre équipe. Ce travail s'est, de ce fait, organisé autour de trois axes : premièrement, ce qu'est un site médiateur ; deuxièmement, ce que signifie parler d'usage dans le texte ; troisièmement, comment saisir l'inscription de l'usage dans un site médiateur.
- 13 Chacun de ces trois axes tout à la fois interroge un concept – site, usage, texte – et demande de résoudre un problème de méthode.

Du site au site médiateur

- 14 La définition du site médiateur comme site ayant pour objet de rendre service à certains usagers potentiels de *Gallica*, comme toute définition première, demande à être travaillée pour devenir opérationnelle.

Qu'est-ce qu'un site médiateur ?

- 15 Un site médiateur est reconnaissable à deux caractéristiques :
- 16 – Il renvoie à un ou plusieurs autres sites – en l'occurrence, au moins à un, à savoir le site *Gallica* ;
- 17 – Il s'adresse à un type de public spécifique défini par l'usage que celui-ci veut ou peut faire du site auquel il est renvoyé.
- 18 Ces deux caractéristiques permettent de saisir immédiatement ce qui distingue un site médiateur d'un site documentaire tel que *Gallica*. Ce dernier fonctionne comme un point d'arrivée pour l'internaute qui y trouve des documents, des connaissances et, évidemment, un certain nombre d'informations permettant d'accéder à ceux-ci. Au contraire, tout site médiateur fait obligatoirement référence au site auquel il va renvoyer l'utilisateur. Cette référence peut venir appuyer un discours; par exemple,

lorsqu'un auteur commente un ouvrage ou un ensemble de documents consultables sur *Gallica* – selon un mode proche de celui de la référence bibliographique dans les écrits scientifiques. Mais le site médiateur peut aussi, au contraire, n'avoir d'autre fonction que de mentionner, expliquer, justifier cette référence; par exemple, lorsqu'un site s'adressant à un public spécialisé établit une liste des bibliothèques en lignes pertinentes pour lui, voire va jusqu'à préciser quels sont les ouvrages et les documents pertinents⁸. Quelle que soit la forme de référence, l'existence même de celle-ci a pour corollaire qu'une des fonctions essentielles du site médiateur est de faire circuler l'utilisateur sur le réseau en le mettant en relation avec d'autres sites.

- 19 Mais, la seconde caractéristique du site médiateur – son orientation « usager » et « usage » – double cet « effet réseau » d'un « effet point de vue » dans la mesure où la mise en relation de l'utilisateur potentiel avec le site de référence – dans le cas présent *Gallica* – n'a de sens qu'au regard de ce que cet usager peut vouloir, devoir ou avoir envie de faire. Il va sans dire que le point de vue ainsi construit sera plus ou moins étroit et précis ou, au contraire, large et imprécis, selon que les usagers et les usages seront bien définis et connus ou, à l'inverse, que le site s'adressera à un public diversifié et mal connu, ou encore que les usages possibles resteront variables et incertains. Cependant, dans tous les cas de figure – et c'est ce qui est important –, le site médiateur proposera une interprétation du site de référence : il en donnera une image ; il en sélectionnera certains éléments vers lesquels il orientera l'utilisateur potentiel ; éventuellement, il les commentera. En tout état de cause, il soumettra le site de référence à son regard et à son discours, adoptant ainsi une position métacommunicationnelle. Ce regard et ce discours seront orientés par l'intention du producteur qui est à l'origine du site médiateur ; ils dépendront aussi de l'usage que ce producteur a eu lui-même du site de référence.
- 20 C'est à la fois cet effet réseau et cet effet point de vue qui font qu'un site possède effectivement une fonction de « médiation ».

Comment repérer les sites médiateurs ?

- 21 Dans la recherche sur les usages du site *Vienne antique*, les sites médiateurs avaient été découverts au cours des entretiens avec des usagers de ce site. C'étaient les personnes interrogées elles-mêmes qui avaient fait mention de sites qu'elles avaient produits. Cette production – lorsqu'elle existait – faisait partie intégrante de l'usage qu'elles avaient eu du site. Dans le cas présent, il s'agissait de construire un véritable corpus de sites médiateurs. Dans la mesure où le site médiateur répond à l'intention de faciliter la tâche de l'utilisateur en l'orientant vers *Gallica*, il est indispensable de prendre en compte l'ensemble de la chaîne communicationnelle depuis *Gallica* jusqu'à cet usager. Cependant, ce ne sont ni *Gallica*, ni les usagers qui sont l'objet de l'analyse, mais bien les sites médiateurs. D'où la nécessité de pouvoir repérer ces derniers de manière suffisamment systématique.
- 22 Pour répondre à cette exigence, nous avons utilisé le moteur de recherche *Google*. Dans un premier temps, nous avons procédé à une recherche des sites faisant mention de *Gallica*; puis, dans un second, à une recherche utilisant la fonction « *link: http://gallica.bnf.fr/* ». Pourquoi ce changement, alors que la première recherche avait déjà permis la constitution d'une population de sites médiateurs? Essentiellement, parce que la seconde procédure permet de trouver les pages qui pointent vers la page d'accueil du site *Gallica*: en ce cas, c'est l'existence d'un renvoi intentionnel à *Gallica*, de

la part même du producteur du site médiateur, qui devient véritablement le critère de constitution du corpus. Cette seconde recherche fut ensuite complétée d'une troisième, beaucoup plus légère, visant à repérer les sites médiateurs renvoyant non plus à la page d'accueil de *Gallica*, mais aux pages d'accueil des grandes rubriques composant le site – *Découverte*, *Recherche*, *Dossiers* – qui proposent déjà par elles-mêmes des usages différenciés de la bibliothèque tels que des parcours thématiques dans les fonds, des recherches dans le catalogue, des itinéraires de découverte avec les dossiers, etc. L'objectif était de trouver des sites moins institutionnels, s'intéressant à des sujets plus précis et correspondant à des usages plus diversifiés.

De l'usage aux traces d'usage

- 23 En tant qu'objet communicationnel, tout site, quel qu'il soit, anticipe, au moins un minimum, l'usage qu'il suscitera. Même si une bibliothèque multimédia ne peut véritablement anticiper les différents usages possibles de ses documents, elle n'en cherche pas moins à proposer un dispositif d'accès facile, convivial, performant, etc. Les sites médiateurs n'échappent pas à cette règle. Mais surtout leur fonction médiatrice les oblige à anticiper l'usage qui pourra être fait du site *Gallica*. Pour ce faire, ils vont inscrire un autre usage : celui que leur producteur a lui-même eu de *Gallica*. Toute notre démarche de recherche peut se résumer dans l'analyse de cette singularité du site médiateur qui est d'opérer l'inscription d'un usage pour en anticiper un second.

L'inscription de l'usage

- 24 Par contre, tant que l'on ne peut dire précisément comment l'usage devient langage et comment la production d'un site peut avoir une quelconque influence sur ceux qui l'utilisent, parler d'« inscription d'un usage » reste des mots.
- 25 Pour penser ce double processus, nous avons donc mobilisé un modèle de type sociosémiotique, qui a été mis au point dans l'analyse des expositions et des musées. Il répond à deux principes :
- L'objet médiatique⁹ n'y est pas étudié comme un objet sémiotique isolé ; il est considéré comme un des éléments d'une *situation de communication* d'ensemble. Dans le cas présent, la chose est d'autant plus facile que le site médiateur prend place entre la bibliothèque multimédia *Gallica* et l'usager potentiel, avec la prétention de créer une relation entre les deux ;
 - Ce sont les *interactions* entre cet objet médiatique et les autres éléments composant la situation de communication qui retiennent l'attention. L'analyse s'attache donc essentiellement à mettre au jour des dynamiques et des processus.
- 26 Quatre éléments composent la situation de communication qui s'organise autour du site médiateur : *Gallica*, le producteur du site médiateur, le site médiateur lui-même et l'usager final. Les trois derniers sont des opérateurs, c'est-à-dire produisent une transformation contribuant directement à la réussite de la mise en relation de l'usage final avec *Gallica*.
- 27 Le producteur produit le site médiateur à partir de l'expérience, de la connaissance qu'il a eue de *Gallica* même si cette dernière se réduit à une prise de connaissance de son nom et de son adresse.

- 28 Le site médiateur propose une *représentation* de *Gallica* visant à transformer son propre lecteur en usager de ce site.
- 29 L'utilisateur final évalue si cette proposition présente un intérêt pour lui et si elle peut lui servir. Il décide d'aller (ou non) sur *Gallica*.
- 30 C'est ainsi que le jeu des transformations a pour effet que l'usage du producteur (usage 1) devient texte sous forme de traces, et que le texte du site médiateur participe à l'usage de *Gallica* par l'utilisateur final (usage 2).

- 31 La recherche que nous avons menée doit une large part de son existence et de sa réussite à la rencontre d'une opportunité liée au terrain avec une posture théorique. Les sites médiateurs présentent en effet l'opportunité d'offrir un mode de fonctionnement qui croise usage et texte. On comprend mieux dès lors leur différence fondamentale avec les sites documentaires tels que *Gallica*: ils montrent, ils utilisent, ils transmettent, ils traitent non des contenus documentaires (des textes), mais de la relation, de l'action, de la pratique. Nous les considérons donc comme la concrétisation d'un usage de *Gallica* par le producteur, un peu à la manière dont, au théâtre, une mise en scène est la concrétisation de la lecture que le metteur en scène a faite du texte de la pièce. Mais, à la différence de ce qui se passe pour une représentation théâtrale, ils sont orientés vers l'action, puisque le producteur du site médiateur cherche non à offrir une simple interprétation de *Gallica*, mais à en proposer un ou des usages.

Le choix d'étudier l'usage dans le texte

- 32 Chacun des trois opérateurs qui contribuent au fonctionnement de la situation communicationnelle mériterait une recherche à part entière. On pourrait ainsi aisément imaginer une enquête auprès des producteurs de sites médiateurs. Plus encore qu'une enquête auprès des usagers finaux, qui resterait, somme toute, essentiellement une analyse d'usage – même s'il s'agit d'un usage des sites médiateurs et de *Gallica* –, une telle enquête permettrait à coup sûr de comprendre la manière dont ces producteurs transforment leur usage de *Gallica* en un objet médiatique.
- 33 Pourtant, notre choix de travailler sur les sites médiateurs tient à deux raisons.
- 34 Puisque l'opportunité nous en était offerte, nous pouvions aller au-delà du (grand) partage habituellement fait entre, d'un côté, l'usage qui s'étudie chez les usagers et, de l'autre, les contraintes techniques – ou les propositions sémiotiques – qui relèvent des objets médiatiques. Paradoxalement, analyser les usages là où on les attend le moins – c'est-à-dire dans les objets médiatiques – permet de rompre avec une approche uniquement sémiotique du texte, uniquement technique du site et uniquement sociale de l'usage. Nous défendons, en effet, l'idée que le sémiotique, le technique et le social sont présents aussi bien dans la pratique des sujets sociaux que dans les objets culturels et médiatiques.

- 35 Un tel parti présentait l'intérêt, pour le programme de recherche dans son ensemble, d'appréhender la manière dont la pratique de l'utilisateur peut être présente dans l'objet médiatique – c'est-à-dire la manière dont la pratique contribue à façonner un objet technique et sémiotique pour en faire un opérateur communicationnel. Notre recherche venait faire ainsi utilement écho aux approches présentées dans les autres chapitres : l'approche des formes de lecture des sites ; celle de l'usage des outils de communication qui implique une écriture par les usagers ; celle enfin de la textualisation de l'espace de la bibliothèque à travers l'usage des technologies.
- 36 Nous avons parfaitement conscience des limites d'un tel choix, mais sa radicalité nous a néanmoins semblé la plus propice à une exploration systématique des modalités de présence de l'usage dans le texte.

Du texte à l'écriture

- 37 De manière concrète, comment appréhende-t-on les processus d'inscription de l'usage ? Par quels processus précis, les usages de *Gallica* effectués par le producteur du site médiateur deviennent-ils des éléments de ce dernier ? Et, en fin de compte, comment reconnaître les traces d'usages ? Si l'on s'en tient à une analyse du site comme d'un texte fini constitué de signes, il est extrêmement difficile de répondre à de telles questions. En revanche, la chose devient possible dès que l'on considère ce texte à partir des opérations qui, soit ont présidé à sa production, soit cherchent à orienter l'utilisation qu'en fera le lecteur : des opérations productrices de traces d'un usage et des opérations anticipatrices d'un nouvel usage par quelqu'un d'autre.

L'écriture de l'usage dans les sites médiateurs

- 38 L'insigne avantage de la théorie intégrationnelle de l'écriture (Harris, 1993) est de n'aborder les signes écrits ni comme simple transcription d'un texte linguistique, ni même comme assemblage de caractères ou de signes graphiques préexistants. L'écriture y est essentiellement définie comme une *mise en contexte*. Lorsqu'on écrit, par exemple, le nom d'un restaurant sur la façade au-dessus de la porte, il s'agit d'une mise en contexte spatiale et graphique. D'ailleurs, le même nom écrit sur une pancarte à l'entrée du village ou sur une carte de visite, donnera un signe écrit différent dont la signification sera différente. Même s'il s'agit toujours du même mot qui désigne de surcroît le même restaurant, ce que dit une enseigne, une pancarte ou une carte de visite à celui qui la regarde ne sera pas la même chose. La première lui dira par exemple que cette maison est bien le restaurant qu'il cherche; la seconde, qu'il faut aller dans telle ou telle direction pour trouver le restaurant qui s'appelle ainsi – si la pancarte est bien du type de celles qui indiquent les restaurants et non les villages –; la dernière, qu'il existe un restaurant de ce nom, à telle adresse, etc.
- 39 Comme on le voit dans l'exemple ci-dessus, une seconde forme de contexte est présente, qui est directement liée au lecteur. Il s'agit du lieu où se passe l'interaction entre ce dernier et le signe écrit – par exemple, où se situe l'enseigne, la pancarte, etc. – et surtout l'action dans laquelle il se trouve engagé lorsqu'il lit ce signe. Pour quelqu'un qui ne cherche pas de restaurant, lire la pancarte n'aura pas la même signification que

pour celui qui est engagé dans une telle recherche. L'écriture opère donc trois formes de mises en contexte faisant respectivement intervenir :

- Le champ graphique où se trouve « écrit » le mot ;
 - La localisation du signe ainsi constitué ;
 - Le programme d'activité du lecteur¹⁰.
- 40 Cette conception de l'écriture sert d'appui à l'hypothèse selon laquelle faire un site médiateur sur *Gallica* revient à écrire un ensemble – créer un objet médiatique – comprenant un élément référant à *Gallica* et un contexte constitué de toutes les caractéristiques spatiales, graphiques, langagières et situationnelles ; comprendre ce site suppose de la part du lecteur de l'intégrer dans son programme d'activité.
- 41 La définition du site médiateur peut désormais être reprise de manière à la fois plus précise et plus opérationnelle :
- Il est un dispositif communicationnel – technique, sémiotique et social – dont l'issue de la lecture (aller ou non sur *Gallica*) dépend du programme d'activité du lecteur ;
 - La stratégie du producteur a pour objectif que ce dispositif propose un scénario de lecture anticipant les usages du lecteur – anticipation de la mise en contexte dans le programme d'activité du lecteur.
- 42 Pour ce faire, il travaille sur la mise en contexte de *Gallica* sur le site médiateur et particulièrement sur la façon de rendre présent *Gallica* et l'usage qu'il en a lui-même eu.

Les résultats de l'analyse des sites

- 43 L'analyse de l'écriture des sites a été menée sur un corpus d'environ deux cents pages¹¹. Elle s'est déroulée en trois temps :
- Dans un premier temps, le travail a consisté à repérer toutes les mentions faites de *Gallica*, de l'auteur du site, de l'utilisateur ou des actions effectuées ou proposées ; puis à classer la manière dont toutes ces mentions sont qualifiées, présentées, mises en contexte ;
 - L'inventaire qui en a résulté a donné matière à une double typologie : (a) des différentes formes que prenait la présence de *Gallica* sur le site médiateur ; (b) de la présence de l'action de celui qui a fait le site – traces d'usages – et de l'action qu'il propose au lecteur – indices d'usages anticipés ;
 - Dans un troisième temps, nous nous sommes plus particulièrement penchés sur l'interaction entre le programme d'activité de l'utilisateur et la manière dont l'organisation du site anticipe cette interaction.
- 44 Dans les pages qui suivent, nous présentons l'essentiel des résultats obtenus, illustrés de quelques exemples seulement afin d'éviter l'effet d'accumulation qui pourrait paraître d'autant plus pesant que « notre » compétence spontanée d'usagers – notre sens commun sociosémiotique – nous amène à considérer comme évidentes – et donc comme sans importance – les différentes formes de présence de *Gallica* ainsi que les traces et indices d'usage dans les sites médiateurs. Nous nous attacherons donc à faire apparaître, derrière ces résultats, l'enjeu que constitue l'inscription des usages pour une compréhension de l'écrit d'écran comme écrit de réseau.

2. La présence de Gallica et de son usage sur les sites médiateurs

- 45 La présence de *Gallica* ou de son usage sur les sites médiateurs est la résultante d'une construction de cette présence par un travail d'écriture.
- 46 Nous appuyant sur l'inventaire des formes que prend cette présence, nous voudrions montrer comment les sites médiateurs construisent une représentation du site *Gallica* à destination de leurs utilisateurs, puis comment ils portent traces des usages que leurs producteurs ont pu avoir de *Gallica* ainsi que des usages qu'ils en proposent.

Gallica sur le site médiateur

- 47 De quelle manière les sites médiateurs font-ils référence à *Gallica* ? Quelle présence de cette bibliothèque multimédia y trouve-t-on ? À première vue, une présence à la fois ordinaire et peu variée : nom, commentaire, description, emprunt d'image, reprise d'un titre de rubrique, etc. Pourtant, un relevé systématique des occurrences soulève deux questions, portant l'une sur les similitudes entre certains textes des sites médiateurs et la page d'accueil de *Gallica* ; l'autre, sur le statut qu'il convient de réserver aux URL. L'examen de ces questions fait apparaître l'existence de deux modes différents de construction de la référence à *Gallica* : le sémiotique et l'opératoire.

Quatre formes de présence

- 48 Les diverses références à *Gallica* que nous avons pu recenser peuvent se regrouper en quatre formes : le nom propre, l'hyperlien, la description et ce que nous avons appelé la « citation invisible ».
- La présence la plus simple et la plus réduite de *Gallica* sur le site médiateur passe par son *nom* tel qu'on peut le trouver, par exemple, dans une liste de sites. Les sites médiateurs sont en effet constitués, pour une large part, de listes de sites qui, soit traitent d'un sujet donné – liste des textes électroniques d'Auguste Comte, liste de liens utiles, liste des sites traitant de la littérature romane, etc. –, soit possèdent une caractéristique particulière – listes des grandes bibliothèques, de centres de ressources, etc.¹². On sait que le nom propre a la particularité de désigner la chose qui porte ce nom sans rien dire sur son contenu (Jakobson, 1963), la mise en relation de ce nom et de ce qu'il désigne nécessite donc de connaître ce qui est désigné. Si ce nom n'est pas accompagné d'une notice descriptive ou explicative, le lecteur sera obligé de faire appel à ses connaissances antérieures.
 - La plupart du temps, existe aussi un *hyperlien* attaché tantôt au nom, tantôt à l'adresse (l'URL) du site, ou parfois à une image, qui en fait des signes passeurs renvoyant le lecteur sur *Gallica* lorsqu'il clique sur l'un d'eux.
 - *Gallica* est aussi souvent présent sur le site médiateur à travers la *description* qui en est donnée dans la notice accompagnant le nom. Cette notice peut être l'occasion de mentionner qui a produit le site, d'apporter des appréciations sur lui, d'en préciser les conditions et modalités d'accès.
 - La particularité de la « citation invisible » est de ne pas être immédiatement repérable comme telle : il est nécessaire d'aller sur *Gallica* si on veut s'apercevoir des emprunts faits à la page d'accueil de ce site, puisqu'il n'y a aucune limite visible entre ces emprunts et le reste du site médiateur, entre le texte cité et le texte citant¹³.

- 49 Noter que cette technique de la citation invisible est largement utilisée par l'ensemble des sites médiateurs pour élaborer leur notice descriptive de *Gallica*. Le bulletin d'information édité par le CRDP de Toulouse et intitulé *NETeCLAIR n° 10 n° spécial juin 2000*, est exemplaire de ce type de notice car les emprunts y sont suffisamment longs. On y trouve de surcroît la présence du nom propre *Gallica*, d'un hyperlien et d'une description à laquelle contribuent précisément les citations invisibles.
- 50 Le travail d'assemblage apparaît dès que l'on compare les deux pages. Afin de montrer le travail de citation invisible, nous avons recopié le texte en indiquant l'hyperlien par le soulignement, la reprise des termes de *Gallica* par l'italique, les ajouts par des crochets – les crochets et le romain signalent un ajout du producteur du site médiateur tandis que les crochets et l'italique indiquent un emprunt venant d'un autre passage de la page d'accueil.

Gallica 2000

- 51 [La BnF propose une] *nouvelle version de Gallica* [*Gallica 2000* qui] *constitue la mise à jour la plus importante depuis la création de ce serveur* [(en octobre 1997)], [7]0000 documents numérisés [libres de droit.] *Le lecteur accède aujourd'hui à une bibliothèque multimédia dont les ressources documentaires s'étendent du Moyen Âge au début du xx^e siècle. // Outre les accès traditionnels de Gallica (catalogue, recherche plein texte...), le lecteur dispose d'une nouvelle navigation thématique lui proposant* [des «] *parcours* [»] *possibles dans la culture francophone.*
- 52 *<http://gallica.bnf.fr>*
- 53 On voit ainsi que, jusqu'à la virgule venant après « octobre 1997 », il s'agit d'un extrait de la première phrase de la page d'accueil de *Gallica*¹⁴. La suite (« 70 000 documents numérisés ») reprend le début de cette même phrase en changeant 80 000 (sur *Gallica*) en 70 000¹⁵. La phrase suivante est reprise intégralement – comme sur beaucoup d'autres sites médiateurs – de la seconde phrase de la page d'accueil. Quant à la dernière, elle correspond ni plus ni moins à la dernière de la page d'accueil – aux modifications entre crochets près.

Décrire ou faire faire: mode sémiotique et mode opératoire

- 54 Mode sémiotique et mode opératoire sont deux façons pour *Gallica* d'être présent sur le site médiateur : soit à travers la construction d'un texte – le site médiateur comme objet médiatique –, soit par la mise en place d'une circulation entre des deux sites.
- 55 Deux des quatre formes de présence de *Gallica* relèvent, sans hésitation possible, du mode sémiotique – en l'occurrence même, du mode linguistique : la description et le nom propre¹⁶.
- 56 L'hyperlien relève incontestablement du mode opératoire qui recouvre tous les éléments impliquant une modification de l'état du système d'action du lecteur, puisqu'il sert à produire effectivement le passage sur *Gallica* lorsqu'il est activé par le lecteur. Cependant, l'hyperlien n'existe jamais à l'état pur. Il possède toujours une face sémiotique: l'adresse, l'image ou le nom propre accompagnés de marques codées telles que la surbrillance, la couleur bleue et le souligné, la modification du point d'insertion, etc.; ou encore, les signes spécifiques de type icônes. Toutes choses qui contribuent à constituer, avec lui, un *signe passeur*.

- 57 Cette coprésence du mode sémiotique et du mode opératoire, dans un même élément, se retrouve dans la citation invisible. À ceci près que celle-ci se présente comme relevant du sémiotique – elle produit du texte –, mais cache en revanche l'opération de sa production.
- 58 Ainsi, entre ces deux formes de présence – la citation invisible et le signe passeur – existe comme une complémentarité, une symétrie, un jeu de miroir. Dans la première, l'effacement de l'opération d'écriture qui la fonde – le sémioticien dira : l'effacement de l'énonciation – appartient au versant de la production, puisque c'est l'opération de transfert accomplie par le producteur du site médiateur qui est effacée. Avec le second, il s'agit en revanche de la (re)construction d'un lien proposée en réception, puisque c'est le lecteur qui aura la charge d'activer la relation entre le texte citant et le texte cité en utilisant les ressources techniques de la machine et du réseau. À un mode opératoire dénié produisant du sémiotique fait pendant un mode opératoire affirmé, au point de faire passer au second plan le sémiotique, jusqu'à parfois rendre partiellement illisible le signe passeur comme c'est le cas dans les adresses URL « brutes ».

Formes de présence de Gallica et opérations de mise en contexte

- 59 Vus du côté de l'écriture, mode sémiotique et mode opératoire correspondent à deux niveaux différents de mise en contexte :
- Une mise en contexte d'extraits, d'images, d'informations qui sont empruntés à *Gallica* ou qui le représentent – ne serait-ce par exemple que son nom – dans un environnement spatial, graphique et textuel du site médiateur;
 - Une mise en contexte de l'ensemble constitué de *Gallica* et du site médiateur dans la situation *hic et nunc* de production et d'utilisation du site médiateur. Le contexte dont il est question ici est alors à la fois l'espace technosémiotique du réseau – l'Internet – et l'espace physique d'usage dans lequel se trouvent ordinateur et producteur ou utilisateur – le poste de travail.
- 60 La première mise en contexte aboutit à transformer le site médiateur en texte, tandis que la seconde implique l'intervention d'utilisateurs. Nous parlerons donc pour la première de « mise en contexte textuel » et pour la seconde de « mise en contexte d'usage ».
- 61 Les particularités de l'écrit sur écran font que l'environnement spatial, graphique et textuel du site médiateur – son *contexte textuel* – possède une double dimension : l'organisation du contenu et l'espace de l'écran. Ces deux dimensions sont bien connues des concepteurs et des producteurs de sites puisqu'elles correspondent respectivement à l'architecture des contenus et à la mise en page des écrans. Mais du point de vue qui est le nôtre – c'est-à-dire celui de l'écriture –, leur point commun est de contribuer à orienter l'interprétation que le lecteur fera de ce qui est dit sur *Gallica*.
- 62 Pour prendre un exemple un peu simple: la signification accordée à l'information donnée par une notice ne sera pas la même selon que le lecteur arrivera directement sur l'écran la contenant ou qu'il accédera d'abord à une page d'accueil lui demandant de choisir entre plusieurs rubriques à l'intérieur desquelles se trouve ladite notice au milieu de beaucoup d'autres. En admettant que, dans les deux cas, le lecteur soit à la recherche du même type d'information et qu'il s'y prenne de la même façon, le fait d'arriver directement sur la page favorisera l'organisation discursive de celle-ci alors que la nécessité pour le lecteur de chercher une rubrique au milieu d'autres lui demandera de focaliser son attention sur la navigation – l'opérativité des signes

passeurs¹⁷. Le producteur du site médiateur aura ainsi, de fait, mis l'accent soit sur ce qui caractérise *Gallica*, soit au contraire sur un ensemble de ressources documentaires à propos d'un sujet donné, ressources qui se trouvent sur différents sites dont *Gallica*.

- 63 Cette dépendance de la signification par rapport à la situation dans laquelle se trouve le lecteur donne tout son poids au *contexte d'usage*. Pour continuer avec l'exemple ci-dessus : la façon dont le site rend visible au lecteur sa proximité avec *Gallica* et lui offre la possibilité pratique de remonter jusqu'à ce dernier sera déterminante dans la relation que ce lecteur établira (ou non) entre ce qu'il est en train de lire et l'usage qu'il peut en faire. Tout producteur de site médiateur a conscience de cette importance cruciale du contexte d'usage, c'est pourquoi même lorsque la référence à *Gallica* est réduite à sa plus simple expression, elle prend souvent la forme d'une adresse URL. C'est une façon de rendre quasi physiquement présent *Gallica*, puisqu'un simple geste peut permettre de s'y rendre. Comme si les deux sites appartenaient au même ensemble, comme s'ils étaient en continuité spatiale, au même titre que deux pages faisant partie du même site. En ce sens, une image reprise de *Gallica* ou le nom accompagnés d'un hyperlien constituent un condensé qui représente tout le site, à la manière dont une entrée de dictionnaire peut représenter toutes les définitions qui lui font suite¹⁸.

Figure 1 : La référence à Gallica dans la page Le site Coup de cœur http://www.philgate.com/phil_Web/site/fev2000.html

- 64 Pourtant, il ne fait aucun doute que le site médiateur n'appartient pas au même univers pragmatique que *Gallica* : du point de vue de l'usage, il y a autant de différence entre ces deux sites qu'entre la page d'un écran et la même page imprimée. Le site médiateur, comme la page « tirée » sur l'imprimante, sont des outils qui procurent d'autres usages (un méta-usage) que celui proposé soit par *Gallica*, soit par la page écran : ils offrent un contexte d'usage – celui du réseau dans un cas et du poste de travail dans l'autre – dans lequel l'usage proposé vient acquérir une signification pour le lecteur.

Traces et indices d'usages

- 65 Deux critères majeurs permettent de dresser une typologie de la manière dont les usages sont présents sur les sites médiateurs¹⁹ :
- La distinction entre les *traces d'usages effectués* par le producteur et les *indices d'usages anticipés*, c'est-à-dire prévus, attendus de la part de l'utilisateur du site ;
 - La distinction entre mode sémiotique – ce qui est dit ou montré – et mode opératoire – ce qui est proposé de faire –, avec un mode intermédiaire qui conjoint le sémiotique et l'opératoire.
- 66 Les catégories obtenues sont représentées dans le tableau 1 (les types de traces et d'indices d'usages) de la page suivante.

	Traces d'usages effectués	Indices d'usages anticipés
Mode sémiotique (sémio-discursif)	<i>Traces déclaratives explicites</i> (dire ce qui a été fait) Ex: <ul style="list-style-type: none"> • Le producteur rapporte ce qu'il a fait. • Il donne le nom du site, en fait mention, le décrit, le commente, etc. • Il propose. 	<i>Marques d'adresse:</i> (dire ce qui est à faire) Ex: Recommandations, ordre, conseil : <ul style="list-style-type: none"> • Dire « Attention ! » • Dire d'aller à tel endroit pour faire ceci ou cela (proposition injonctive: la supposition [si...] est implicite).
Mode mixte	<i>Traces déclaratives implicites</i> (discours du faire, indices du fait) Ex: <ul style="list-style-type: none"> • Marques du faire dans le discours: ce que dit l'auteur implique qu'il a fait. • Formes discursives de référence au, ou de présence du site; citation, extraits, partie d'œuvre, etc. 	<i>Implications fonctionnelles</i> (faire en discours: dire les indices pour faire faire) Ex: <ul style="list-style-type: none"> • Fichiers téléchargeables ou imprimables. • Donner l'adresse URL (sans qu'elle soit active).
Mode opératoire	<i>Présence structurelle du site de référence</i> (procédure de mise en contexte comme en traces du fait) Ex: référence au nom ou aux pages du site et à son adresse (traces de présence du site de référence: icône indiciaire opératoire).	<i>Marques et renvois fonctionnels</i> (proposition injonctive opératoire: donner l'outil pour faire) Ex: hyperlien actif à l'adresse URL avec indications fonctionnelles (couleur, soulignement de l'adresse, changement de forme du curseur).

Tableau 1 : Les types de traces et d'indices d'usages.

- 67 Prenons quelques exemples propres à illustrer la manière dont les usages viennent prendre place dans le discours, en commençant par les traces d'usages effectués.

Les traces d'usages effectués par le producteur du site médiateur

- 68 Qui dit traces d'usages suppose à l'évidence qu'il a existé des actions et des opérateurs. Mais ces derniers peuvent déclarer ou non qui ils sont ou ce qu'ils font, c'est-à-dire leur identité ou leurs actions. Il existe ainsi toute une série de situations qui s'étendent depuis une forme *déclarative* – écrire son nom – jusqu'à une forme *structurelle* de présence du producteur lorsque celui-ci disparaît dans l'organisation du site médiateur elle-même²⁰. Cela se traduit par une gradation qui va de la signature en nom propre à l'absence totale de marque auctoriale²¹, en passant par la simple indication de la fonction dans l'institution²².
- 69 Du côté des actions, il existe aussi plusieurs cas de figure. Le premier fait marquant est toutefois que les producteurs de sites médiateurs ne rapportent pas souvent ce qu'ils

ont fait. Les traces déclaratives explicites sont relativement peu nombreuses et elles se rencontrent essentiellement dans les pages personnelles d'enseignants à destination d'élèves, d'étudiants ou de collègues²³.

- 70 Beaucoup plus fréquents sont les cas où le producteur souhaite attirer l'attention du lecteur sur tel point particulier, voire lui dire quoi ou comment faire. C'est alors la manière même dont il s'adresse au lecteur – les marques d'adresse – ou encore les traces de subjectivité – tels les qualificatifs, par exemple – qui permettent à celui-ci de supposer qu'il a fait, bien qu'il ne le dise pas explicitement. Comme si le faire du producteur s'effaçait alors dans ce qu'il recommande, commande, conseille à l'utilisateur. Ou, pour dire les choses de manière plus technique : comme si les traces d'usages effectués devenaient des indices d'usages anticipés²⁴. Ce cas est intéressant, car il montre le type de liens qui existent entre les usages effectués par le producteur et ceux qu'il propose au lecteur ou anticipe de sa part.
- 71 Quant aux formes structurelles de représentation de l'action caractérisées par le fait que cette dernière disparaît en quelque sorte dans l'organisation du site médiateur, la forme la plus courante – et, nous l'avons vu, la plus surprenante – est probablement la citation invisible qui est la trace d'un usage effectué qui n'est pas visible, à première vue, par le lecteur. Cette forme nous rappelle d'ailleurs, qu'à la limite, l'ensemble du texte du site médiateur se rapportant à *Gallica* constitue une trace d'usage effectué.

Les indices d'usages anticipés de la part du lecteur

- 72 Les indices d'usages anticipés proposent au lecteur une certaine manière de coopérer afin de pouvoir comprendre et utiliser²⁵. Ils prennent aussi des formes qui vont du déclaré au structurel, la plus intéressante étant la forme mixte que nous avons désignée (dans le tableau 1) par *indications fonctionnelles*²⁶.
- 73 Dans ces indications fonctionnelles, le discours vise une opérativité immédiate, comme lorsqu'on indique « Fichier téléchargeable », que l'on donne un mode d'emploi ou l'adresse URL d'un site. Fonctionnant à la fois sur le mode discursif et le mode opératoire, c'est l'action qui reste l'objectif, qui donne le ton. Cette domination du mode opératoire distingue en principe les indications fonctionnelles des *marques d'adresses*, qui sont des discours décrivant une action à venir – du type « le documentaliste trouvera... » ou « vous trouverez... » – ou attirant l'attention du lecteur sur telle ou telle caractéristique de l'usage. En fait, la gradation est continue entre la description d'un usage anticipé – mode sémi-discursif – et l'indication fonctionnelle la plus opératoire – mode de la fonctionnalité –, telle que, par exemple, un bouton indiquant une action possible. Probablement faut-il y voir un effet de la nature fondamentalement performative de l'écriture de réseau dont la caractéristique est de lier le discursif et l'opératoire. De ce fait, dès que l'on quitte les traces d'usages effectués pour se tourner vers les indices d'usages anticipés, c'est la conjonction et l'articulation du sémi-discursif et de l'opératoire qui prévaut sur l'affirmation d'une différence entre les deux²⁷.
- 74 Cette conjonction du sémi-discursif et de l'opératoire est particulièrement nette lorsque la page présente une liste d'items constitués de la description d'une séquence d'usages possibles de *Gallica* – ce que le lecteur peut faire – et de l'URL qui permet de l'exécuter. Le site *Les Listes de l'URFIST DEH* fournit un bel exemple de ce type de liste dans lesquelles chaque item devient une indication fonctionnelle.

Figure 2 : Exemple de liste conjoignant le sémiodiscursif et l'opérateur. [http://formist.enssib.fr/formist/ig00base.nsf/5612250347247b43c1256701004f8f5c/90680af97d12db4dc12568e800518b66/\\$FILE/Humanities.html](http://formist.enssib.fr/formist/ig00base.nsf/5612250347247b43c1256701004f8f5c/90680af97d12db4dc12568e800518b66/$FILE/Humanities.html)

- 75 Un pas de plus en direction de l'opérateur est franchi avec l'hyperlien sur le nom ou sur une image ; mais surtout, avec l'URL. Avec cette dernière, en effet, le texte bascule dans un autre ordre qui est celui de l'action et de la pratique. Ce montage à joints vifs, pourrait-on dire, du textuel et du fonctionnel apparaît clairement chaque fois que le site médiateur se réduit à une liste d'URL : la discursivité devient minimale, prenant la forme d'une écriture purement technique, laissant place à une *proposition d'intégration* de ce que présente le site dans le programme d'activité de l'utilisateur. Toute l'interprétation de ce que lit l'utilisateur est suspendue au fait de savoir si cela peut servir ce que souhaite faire celui-ci ou, à tout le moins, contribuer à continuer ce qu'il est en train de faire. Techniquement parlant, le basculement vers la pratique se traduit par le fait que les couches d'écritures faisant partie de l'architexte – en l'occurrence, les codes permettant de localiser les sites et les pages appartenant au langage informatique – font en quelque sorte irruption dans le discours²⁸.
- 76 Le producteur du site médiateur peut cependant avoir choisi de restreindre cette irruption abrupte de l'architexte et de sa technicité dans la discursivité. Il va par exemple associer un hyperlien au nom propre ou à une image, renvoyant l'affichage de l'adresse en bas du navigateur lorsqu'on passe la souris sur ce nom et l'accompagnant d'une modification du curseur – sous forme de main – lorsque le lecteur passe le curseur sur le nom ou sur l'hyperimage. Un tel choix revient à donner la priorité au sémiodiscursif en multipliant les signes qui « indiquent » l'opérateur.

3. L'écriture du site médiateur, entre texte et réseau

- 77 La particularité du signe écrit, explique Harris, est d'exister comme tel à travers son intégration par la lecture dans un programme d'activité du lecteur. Dans le cas du site médiateur, cela signifie que tout ce que nous avons pu dire précédemment, tant sur la référence à *Gallica* – la mise en contexte textuel – que sur la manière dont le site médiateur propose de renvoyer l'utilisateur vers *Gallica* – la mise en contexte d'usage –, n'a de sens que rapporté à un troisième niveau de contexte : le « contexte

programmatische ». Pour que le site signifie quelque chose, qu'il puisse être compris et interprété par l'utilisateur, il faut que celui-ci le lise en se plaçant dans la « perspective » de quelqu'un engagé dans un programme d'activité. Mais inversement, pour que cela puisse se réaliser, encore faut-il que le producteur ait prévu le fait que l'utilisateur allait devoir adopter une telle position...

- 78 Le contexte programmatique possède donc un double versant, un versant concret et un versant médiatique. Lorsqu'on parle de programme du lecteur, on pense inévitablement à l'utilisateur concret – dit parfois « empirique » dans la littérature spécialisée – lisant et utilisant un site concret devant un ordinateur concret, etc. Le contexte programmatique désigne l'action dans laquelle est engagé cet utilisateur concret – par exemple, trouver de l'information sur un sujet afin, par exemple, d'écrire un mémoire. Mais, vu du côté médiatique, c'est-à-dire du côté de l'organisation sémiotique et fonctionnelle du site médiateur, il désigne plutôt toute stratégie qui cherche non seulement à anticiper le processus de lecture – la manière dont le lecteur peut s'y prendre pour comprendre – mais aussi l'utilisation que le lecteur peut faire de ce que lui propose le site dans le cadre même de son programme concret d'activité.
- 79 L'exploration que nous proposons maintenant porte sur ce second versant du contexte programmatique, sans pour autant nier le premier. Elle entend même saisir en quoi l'anticipation du versant concret est déterminante dans la construction du versant médiatique.

Le site médiateur dans le programme d'activité du lecteur

- 80 La prise en compte de ce double versant concret et médiatique du contexte programmatique signifie que nous nous inscrivons dans une conception stratégique du fonctionnement de cette « machine » technosémiotique qu'est le site médiateur ; machine qui demande certes d'être actualisée dans un procès interprétatif, mais dont les règles de production visent à coïncider avec les règles d'interprétation, en anticipant ce que pourra être cette dernière²⁹. L'existence d'un « lecteur modèle », en tant que stratégie, ne vise pas seulement à anticiper le processus de lecture mais, au-delà, le programme d'activité du lecteur : le « lecteur modèle » est ici un « utilisateur modèle ». Cette stratégie aspire à susciter la coopération du lecteur concret afin de faire fonctionner le site médiateur avec l'objectif que l'usage de *Gallica* trouve sa place dans le programme d'activité de l'utilisateur. En d'autres termes, la stratégie de production du texte vise une opérativité pratique, le texte est un opérateur fonctionnel puisqu'il vise à servir à quelque chose.

Le texte comme opérateur fonctionnel

- 81 La conséquence du caractère fonctionnel du site médiateur est précisément la place qu'occupe la mise en contexte programmatique dans son écriture. Même si l'interprétation d'un livre dépend du contexte dans lequel la lecture prend place – on ne lit évidemment pas un roman de la même manière pour se distraire ou pour écrire une thèse –, le livre est un média qui reste fortement autonome vis-à-vis du contexte de réception. Les modalités de coopération du lecteur – la compréhension de l'histoire, par exemple – ne sont pas soumises aux aléas de l'acquisition de ressources par le lecteur. La chose est déjà un peu différente dans le cas d'un ouvrage scientifique qui suppose le fait d'avoir connaissance d'informations qui se trouvent dans d'autres livres, comme

l'indique d'ailleurs l'existence de systèmes de références et de citations qui sont en réalité des opérateurs fonctionnels – des sortes de signes passeurs –mettant le lecteur en relation avec d'autres livres. Par comparaison, le site médiateur apparaît comme un dispositif presque entièrement fonctionnel.

- 82 La conséquence en est que la mise en contexte textuel et la mise en contexte d'usage participent directement à la mise en contexte programmatique. De manière concrète, cela signifie que l'organisation de la page – sa composition, son graphisme, l'architecture de son contenu, etc. – et le système de relation qu'elle construit, tant du point de vue du réseau – forme de renvoi à *Gallica*, à d'autres sites, etc. – que du poste de travail – signes passeurs, fonctionnalités vers d'autres logiciels, possibilités de sauvegarder ou d'imprimer, etc. –, tenteront de prendre en compte les contraintes de la situation de réception et d'utilisation du site; c'est-à-dire d'anticiper le programme d'activité dans lequel le lecteur est engagé. D'où l'importance, pour le producteur, d'anticiper, voire d'organiser, l'activité du lecteur en lui proposant des séquences d'action toutes prêtes, des séquences de programme d'usage – des sortes de *routines programmatiques* – qu'il peut choisir d'exécuter, dès lors qu'il estime qu'elles peuvent présenter un intérêt dans la réalisation de son programme d'activité.
- 83 Il existe cependant un écart inévitable entre ce que peut anticiper le producteur et ce que l'utilisateur peut effectivement être amené à faire pour réaliser son programme d'activité (écart d'autant plus grand que le site médiateur prétend s'adresser à un large public!). Comment dès lors construire de telles routines programmatiques? Quel type de « lecteur modèle » construire? Quelles stratégies adopter pour mobiliser le lecteur?
- 84 La première stratégie consiste à s'en tenir à relater l'existence de *Gallica* : « Voilà *Gallica*, voilà ce qu'est *Gallica*, ce que vous pouvez y trouver, ce que vous pouvez faire avec ce site, comment s'y rendre, etc. » S'appuyant sur ce qu'il maîtrise le mieux – la gestion des accès –, le producteur laisse à l'utilisateur toute la charge de voir si cela peut correspondre à son programme. Cette stratégie est à l'évidence la plus simple : dans ce cas, l'usage anticipé « colle » aux fonctionnalités offertes par le dispositif lui-même – l'ensemble machine, programme logiciel, réseau –, c'est-à-dire s'en tient à faciliter l'accès de l'utilisateur aux ressources du site *Gallica* pour lui permettre de réaliser au mieux son programme d'activité, sans chercher pour autant à anticiper dans le détail ledit programme. On peut donc dire qu'en ce cas le site médiateur n'anticipe qu'une partie du *programme d'activité général* de l'utilisateur : le *programme secondaire* censé servir à sa réalisation.
- 85 La seconde stratégie propose au contraire un programme principal en indiquant – voire en expliquant – de quelle manière *Gallica* peut en permettre la réalisation – « pour réaliser tel travail, utilisez le site *Gallica* ». Cette seconde stratégie suppose une connaissance fine des programmes généraux des utilisateurs à qui il s'adresse et donc de ces utilisateurs eux-mêmes.
- 86 On comprend que la première stratégie soit le fait de sites documentaires qui font des recensions ou des notices critiques, tandis que la seconde se retrouve plutôt dans les sites s'adressant à des utilisateurs bien définis, comme c'est le cas, par exemple, des sites personnels d'enseignants. Pour ces derniers, l'usage des ressources de *Gallica* par leurs étudiants vient prendre place dans un programme d'activité qu'ils ont eux-mêmes, au moins pour partie, prédéfini³⁰.

- 87 Pour saisir l'importance de la mise en contexte programmatique dans les sites médiateurs, analysons un exemple afin de montrer comment le producteur construit un « utilisateur modèle » à partir d'un « lecteur modèle » en suivant pas à pas le fonctionnement d'un site.

La musique sur Gallica 2000 (ou le programme de l'analyste)

- 88 Lorsqu'on arrive sur la page *La musique sur Gallica 2000* depuis Google³¹, celle-ci fait plus figure de recension de ressources documentaires que de proposition de programme général. Elle a cependant un aspect de courrier électronique s'adressant à un public spécifique, dans la mesure où elle commence par une adresse (« Bonjour à tous ») et qu'elle est signée par une personne appartenant au département de la musique de la BnF qui, de surcroît, donne ses coordonnées. La mise en page générale, la nature de l'en-tête et du pied de page confirment cette impression.

Figure 3 : La page *La musique sur Gallica 2000* du site de l'Ircam. <http://www.ircam.fr/listes/archives/bibliomus/msg00111.html>

- 89 Le texte principal contient un très grand nombre de types de traces et d'indices d'usage aussi bien discursifs qu'opératoires – et tout particulièrement d'indications fonctionnelles faisant suite à des descriptions. Hors du site complet et de son contexte d'usage, ce texte présente cependant beaucoup d'aspects qui restent énigmatiques. Tout particulièrement : à qui s'adresse-t-il ? Comment la liste des items a-t-elle été établie ? Pourquoi ces items ? Cette liste est certainement en relation avec les destinataires, puisque chaque item comprend une rapide description de la partie référencée de *Gallica*, systématiquement accompagnée de la procédure pour y accéder. Celle-ci décrit en détail les opérations que devra faire l'utilisateur, indique les zones à remplir, les boutons à cliquer, etc. De ce point de vue, il s'agit d'un bel exemple de présentation sémi-discursive d'opérations. Ainsi, la page propose-t-elle – à travers la mise en contexte textuel qu'elle opère – un véritable programme secondaire qui permet d'accéder à telle ou telle ressource de *Gallica* mais, hormis le fait que ce programme

secondaire peut être au service d'un programme général ayant trait à la musique, il est difficile de dire quel est ce programme général, car le texte n'offre rien le concernant.

- 90 Le lecteur est donc contraint à explorer le contexte d'usage – en l'occurrence le contexte de la page – en remontant vers la page d'accueil; par exemple, en supprimant les derniers niveaux de l'adresse. Ce contexte modifie considérablement l'interprétation qu'il peut faire de la page *La musique sur Gallica 2000*. Le fait que cette page prenne place dans la sous-rubrique *S'abonner aux listes Ircam*, qui appartient elle-même à la rubrique principale *Service en ligne* de la page d'accueil du site, nous apprend qu'il s'agit d'un message appartenant à une liste de diffusion (*Bibliomus@ircam.fr*) et que l'auteur, Bérengère Demerliac, s'adresse à une catégorie particulière d'utilisateurs qui constitue les destinataires de son message: « les bibliothécaires et documentalistes musicaux ». Du coup, l'adresse et la signature accompagnées de la référence institutionnelle peuvent désormais être interprétées: il apparaît clairement que nous sommes face à un message appartenant à une liste de diffusion, par une personne qui fait partie du département de la Musique de la Bibliothèque nationale de France. Si nous n'avons pas une proposition de programme général, nous en avons à tout le moins une amorce, peut-être même un des segments: à savoir, un programme secondaire qui va bien au-delà du simple accès à *Gallica* ou à tel sous-ensemble de ce site.

Du « lecteur modèle » à l'« usager modèle »

- 91 L'analyste du site n'a aucun moyen de savoir par où les internautes³² qui se retrouvent sur cette page ont pu entrer sur le site, ni pourquoi ils y sont entrés, ni dans quel programme d'activité ils sont engagés. De ce point de vue, leur parcours est certainement totalement différent du nôtre, même si l'internaute suit le trajet qui part de la page d'accueil comme nous venons de l'évoquer.
- 92 Supposons qu'il parte de cette page. Les rubriques qu'elle contient, puis le parcours des diverses sous-rubriques (*Services en ligne _ S'abonner aux listes Ircam _ Bibliomus@ircam.fr*) jusqu'à *La musique sur Gallica 2000* lui auront appris un certain nombre de choses sur le site de l'Ircam, sur ses listes, sur les utilisateurs à qui elles s'adressent, etc. Il aura donc eu le contexte d'interprétation avant le texte. Mais on voit bien que ces pages deviennent contexte seulement lorsque l'internaute les a quittées pour aller à une autre page, lorsqu'il a choisi une possibilité parmi toutes celles qu'elles lui offraient. Il n'arrivera au message de Bérengère Demerliac qu'après avoir opéré un certain nombre de choix. Or, chacun des choix fait est étroitement associé à son programme d'activité qui est évidemment différent du nôtre, nous qui sommes entrés directement sur ce message (avec *Google*) et qui cherchons à voir comment s'organise le chemin qui va de la page d'accueil à ce message et vice-versa. Soit il est arrivé sur cette page par hasard – ou par une exploration systématique –, soit il possède déjà une procédure d'accès – abonnement à la liste, connaissance du site, utilisation d'un moteur, recommandations par quelqu'un, etc. Nous sommes cependant sûrs de deux choses. La première est que l'utilisateur est engagé dans une activité de recherche sur le réseau puisqu'il a déjà allumé son ordinateur et s'est connecté à l'Internet. La seconde est que le fait qu'il reste sur le site dépendra de la relation qui se construira – mieux: qui se négociera – entre le programme dans lequel il est engagé – son programme général – et ce que le site de l'Ircam lui propose à travers ses rubriques et sous-rubriques. S'il estime que ces propositions font écho à ce programme ou constituent un programme secondaire permettant de le réaliser, il avancera en sélectionnant les rubriques répondant le

mieux à ce qu'il est venu chercher ou bien en prenant l'information qui l'intéresse. Et peut-être arrivera-t-il alors sur la page en question. Dans l'autre cas, constatant un trop grand décalage, il quittera le site.

- 93 Le cas que nous venons d'imaginer d'un internaute qui n'est ni un habitué du site, ni un abonné de la liste et qui n'a pas référencé la page dans ses favoris, mais qui entre simplement par la page d'accueil est instructif à plusieurs égards. Il fait apparaître la manière dont l'acte de se retrouver sur la page *La musique sur Gallica 2000* est la résultante d'une interaction entre ce que propose le site comme possibilité de trouver de l'information et le programme général du lecteur. On peut en déduire que le « scénario » du site en tant que « document d'information » (Stockinger, 1999) définit un « utilisateur modèle » qui contribue à son tour à définir le « lecteur modèle » du site en question. N'est-ce pas d'ailleurs ce que nous avons nous-mêmes soutenu? Pourtant, si on se place du point de vue dynamique de l'usage et non plus statique de ce que l'on appelle l'architecture, une telle manière de considérer le fonctionnement du site doit être entièrement revue. Il y manque en effet un élément essentiel qui est l'intervention du contexte programmatique, lequel appartient au lecteur-utilisateur concret.
- 94 Le site ne peut offrir qu'un ensemble de possibles organisés, non des parcours. Il peut prévoir certaines des interactions entre ce qu'il propose et certains éléments du programme d'activité de l'utilisateur – par exemple, aller sur telle liste de diffusion si on cherche de l'information pour les documentalistes musicaux – ; mais il ne peut prévoir les différents parcours des différents internautes. Tout simplement parce que ces parcours, appartenant à la pratique (à l'usage), se construisent au fur et à mesure des interactions entre le site et l'usager.
- 95 L'arrivée d'un internaute sur la page *La musique sur Gallica 2000*, alors qu'il est entré par la page d'accueil, sera la résultante d'un trajet qui déroulera tout ou partie des emboîtements et des niveaux prévus par le scénario du site. Mais à chacune des décisions prises par l'internaute, les possibles de la proposition et son programme général virtuel – dans quoi il est engagé – donneront naissance à un hybride : une activité de recherche mêlée à une proposition sera devenue *a posteriori* un programme réalisé dans un *trajet effectif*. Il en sera de même lorsque l'utilisateur arrivera sur la page où se trouve le message de Bérengère Demerliac; s'ouvrira la séquence de la lecture de la page qui impliquera à nouveau des choix parmi les propositions, en fonction de l'interaction entre ce qui est proposé et le programme général de l'utilisateur. Le destin de cette lecture sera, comme précédemment, soit un abandon, soit au contraire la décision d'aller sur *Gallica*.

La dimension opératoire de l'écriture: le textiel

- 96 Est-il possible de formaliser ce que nous venons de dire à propos de la mise en contexte programmatique de la page *La musique sur Gallica 2000* ? Pouvons-nous élargir le propos pour montrer comment l'écriture fait du site un dispositif technosémiotique qui associe l'utilisateur à son fonctionnement et qui lui demande de coopérer non seulement en pensée pour comprendre, mais d'agir concrètement pour que les possibilités proposées par le site deviennent un texte pouvant lui servir ?
- 97 Pouvons-nous en déduire par exemple que cet utilisateur a totale liberté pour interpréter ou pour agir ? Ou qu'au contraire tout est texte – au sens d'un contenu informationnel – et qu'il ne fait que lire une vaste encyclopédie au fur et à mesure qu'il

se déplace d'une page à l'autre ou d'un site à l'autre, lorsqu'il va par exemple du site médiateur vers *Gallica* ? Voilà deux questions qui renvoient à deux représentations courantes de ce qu'est la lecture de l'écrit de réseau. L'une considère que lire c'est faire – au sens de naviguer –; l'autre, que faire c'est lire – au sens de s'informer. Pour la première, il n'y a pas de texte, mais de l'usage ; pour la seconde, il n'existe que l'information, tout le reste relevant de la technique. Parler de la coopération de l'utilisateur, c'est au contraire chercher à comprendre comment le texte conduit l'utilisateur à « faire pour lire », alors qu'il est venu « lire pour faire ».

- 98 Analyser l'interaction entre programme d'activité de l'utilisateur et ce que propose le site reviendra donc à voir tout à la fois comment le texte s'ouvre à la pratique pour fonctionner et comment la pratique s'organise selon une logique de signification, comment elle devient texte.

Un texte au service du programme d'activité de l'utilisateur

- 99 L'activité de l'utilisateur, telle du moins que nous l'avons sommairement esquissée ci-dessus à titre d'exemple, a été découpée en trois grandes séquences: l'arrivée sur le site, l'exploration du site aboutissant à la page *La musique sur Gallica 2000*, la lecture de cette page se concluant par un passage sur *Gallica* ou non. Cette séquentialisation est incontestablement une approximation grossière de ce que font les internautes puisqu'elle n'est pas issue de l'observation des pratiques de ces derniers, mais qu'elle est un idéal type construit à partir de l'analyse du site et de la pratique de l'analyste.
- 100 Son objectif est de rendre compte de la séquentialisation de la négociation entre ce qui est proposé par le site et le programme de l'utilisateur. Il est certain que ces trois séquences sont des macroséquences composées dans la réalité d'un ensemble de microdécisions de la part de l'internaute portant sur le fait de continuer ou non. Certain aussi que le nombre de séquences pourra varier selon qu'il entrera à tel endroit plutôt qu'à tel autre ou procédera de telle façon plutôt que de telle autre. Mais au fond, ce qui définit une séquence reste l'ouverture et la fermeture d'une négociation qui implique une proposition textuelle du site et une coopération de l'utilisateur. Continuer ne signifie pas ici poursuivre quelque chose en cours, comme on continuerait à lire un roman, mais plutôt agir pour enclencher l'action suivante, c'est-à-dire ouvrir une nouvelle séquence.
- 101 Or, nous l'avons dit, cette négociation contribue à actualiser le programme d'activité de l'utilisateur. Par « actualiser », il faut entendre que la négociation transforme en *trajet effectif* le programme de l'utilisateur. Pas plus que le site, le programme d'activité de l'utilisateur ne saurait donc anticiper les parcours possibles du lecteur – tous les trajets – pouvant intervenir jusqu'à sa réalisation finale. Il est plutôt à penser comme une action en cours qui vise une finalité ou une idée générale – ce que veut faire l'internaute –, et qui prend effectivement corps au fur et à mesure des interactions avec les propositions du site. Le fait que l'utilisateur soit dans une démarche de recherche de ressources ou d'accès à des ressources suppose que la façon de réaliser ce programme reste en fait relativement ouverte. Dans ce contexte, la décision de continuer ou non vient en quelque sorte confirmer une adéquation – ou au contraire un écart – entre les actions proposées par le site et celles que l'utilisateur pense pertinentes pour la réalisation – voire, la réorientation – de son programme.

- 102 Que propose le texte – toujours entendu au sens large ? Fondamentalement des traces et des indices d'usages³³. Les indices d'usage les plus structurants étant les signes passeurs. Cliquer sur le menu ou le bouton conduisant à la page où se trouve le message de Bérengère Demerliac, c'est penser que, compte tenu de ce que l'on a lu sur l'écran et de ce que l'on cherche, le programme peut continuer, la séquence suivante intervenir – ne serait-ce que pour aller voir...Le texte auquel appartient ledit bouton a permis non seulement de continuer à lire, mais d'enclencher une nouvelle séquence de lecture qui est une nouvelle phase d'action. La lecture enclenche l'action – le fait de cliquer et de continuer – et, en retour, l'action enclenche la poursuite de la lecture. Le texte est donc ainsi intervenu directement dans la réalisation du programme d'activité ; et ce, parce qu'il associe le lecteur à son propre fonctionnement. C'est ce type de texte, à la fois machine technosémiotique et opérateur d'action, qui pourrait être appelé un textiel.

Le lecteur au travail : l'usage du textiel

- 103 Tentons une représentation graphique du fonctionnement des trois séquences qui vont de l'arrivée sur le site de l'Ircam jusqu'à la fin de la lecture de la page *La musique sur Gallica 2000* dans le but non de modéliser le comportement de l'usager, mais de mieux faire apparaître certaines des particularités du textiel. Pour commencer, inscrivons tout d'abord nos trois macroséquences de lecture-utilisation du site – i.e. de négociation entre ce que proposent le site et le programme de l'utilisateur : le programme d'activité principal de l'utilisateur – son programme d'usager – l'amène sur le site de l'Ircam ; la lecture des pages d'accueil l'amène à la page *La musique sur Gallica 2000* ; la lecture de cette page le conduit sur le site *Gallica*. Décidons ensuite de représenter les phases du programme de l'utilisateur par des flèches horizontales et l'utilisation des indices d'usage – et des traces pour la dernière séquence – par des flèches verticales. On obtiendra le schéma page suivante.

Figure 4: Représentation graphique du fonctionnement des trois séquences de lecture-utilisation du site

- 104 L'enchaînement des flèches (en trait plein) horizontales et verticales définit le parcours idéal d'une utilisation réussie du site – un « usager modèle » – pour un type d'internaute qui entre par la page d'accueil et dont le programme principal correspond à ce que proposent le site médiateur et *Gallica*. Il est évident que l'internaute, nous l'avons dit, peut non seulement entrer par l'une ou l'autre de ces séquences, mais peut tout aussi bien interrompre l'une d'entre elles, cessant d'utiliser le site.
- 105 À quoi correspondent les flèches horizontales et verticales en pointillé ? Prenons deux exemples qui permettront de comprendre les processus qu'elles sont censées représenter :
- 106 Au moment où l'utilisateur effectue sa recherche dans les pages du site autres que la page médiatrice³⁴, le trajet qui en résulte (figurée par la flèche 2) s'inscrit dans la logique de son programme principal (flèche 1), même si ce trajet est une version réalisée – donc construite ou reconstruite – de ce programme principal. Cette *continuation* du programme principal, en arrière plan du trajet (2), est indiquée par la flèche pointillée (1bis).
- 107 Mais le trajet à travers ces pages résulte d'une décision: ayant considéré que la proposition qui lui était faite ne s'éloignait pas (trop) de son programme général, mais pouvait même au contraire contribuer à sa réalisation, il a cliqué sur le signe passeur qui conduisait à la page suivante. C'est ainsi qu'il a intégré ce que lui a proposé le site dans son programme principal – même s'il s'agit d'une opportunité qui le conduit à modifier celui-ci. Cette intégration est indiquée par la contre-flèche verticale (A). Celle-ci signifie que l'action a été réalisée et le trajet effectué ; et ce, dans la logique d'accomplissement du programme d'activité principal. Elle en porte, si l'on peut dire, la mémoire.
- 108 De la même manière, la lecture de la page *La musique sur Gallica 2000* s'inscrira à son tour dans le programme d'activité – tel qu'il s'est déjà actualisé dans la recherche (flèche 2) et qu'il est en train de s'actualiser dans cette lecture (flèche 3). À nouveau, la flèche (1ter) indique la continuation du programme d'activité. Admettons que l'utilisateur ait trouvé des informations qui l'intéressent dans la page de Bérengère Demerliac, il cliquera sur l'URL de *Gallica*. Cette activation signe passeur (C) se fait évidemment au regard du programme d'activité tel qu'il s'est actualisé ou reconstruit au cours des séquences précédentes. De ce fait, tout se passe comme si cette activation était une réactivation de la mémoire des opérations précédentes (contre-flèche A'B'').
- 109 Lorsque nous parlons de « mémoire » du programme d'activité général ou du trajet qui résulte de la négociation entre ce programme et ce que proposait le site, il s'agit d'une façon de parler pour désigner ce qui fait la particularité du fonctionnement du textiel dans le cas des sites médiateurs. Est-il possible de caractériser quelque peu ce fonctionnement ?

Le textiel, entre texte, réseau et pratique

- 110 Au terme de nos analyses, nous avancerons trois propositions sur ce fonctionnement du « textiel » :
- 111 • La particularité de l'écriture de réseau telle qu'elle est mise en œuvre dans les sites médiateurs est de produire un texte – toujours au sens large que lui donnent Jeanneret et Souchier – qui accorde plus d'importance au travail de mise en forme qu'au contenu

proposé. Nous l'avons vu, les sites médiateurs donnent moins d'informations sur le site *Gallica*, qu'ils ne le représentent – au sens où ils rendent présentes certaines de ses parties – et qu'ils ne construisent une relation entre l'utilisateur et lui. Ce type de texte sollicite fortement le lecteur et lui demande de participer au fonctionnement même du dispositif : il doit passer d'une page à l'autre, faire des choix entre des possibles ; voire, activer le dispositif pour produire le texte lorsqu'il utilise un moteur de recherche par exemple. En contrepartie, ce texte est capable de s'intégrer dans la pratique de l'utilisateur. Étant composé d'opérateurs plus que de contenus, il possède la capacité de transformer de la pratique et de l'action en objets de langage. La procédure d'écriture dont il est issu lui permet ainsi de « textualiser » la pratique. Qui n'a expérimenté le fait qu'une recherche sur l'Internet permet de produire un texte, c'est-à-dire peut réaliser le programme d'activité auquel elle répond sous la forme d'un texte effectif, même si celui-ci n'est qu'un assemblage de morceaux de texte – au sens restreint de texte linguistique ou d'image – qui prennent sens de leur mise en contexte dans cet assemblage, et ce, précisément, selon le mode de la citation invisible utilisé par les sites médiateurs ?

- 112 La nature fondamentalement pragmatique de ce type de texte – ce qui en fait précisément un textiel – a pour conséquence qu'il délègue au lecteur une grande part du travail de signification. Que le lecteur ait charge d'interpréter est le propre du texte, mais le textiel abandonne une grande part de son sort interprétatif au lecteur du fait de son ouverture sur la situation de production et de réception, sur le lecteur, sur ce à quoi il réfère. Non au lecteur comme sujet psychologique ou sémiotique, mais au lecteur comme acteur engagé dans un programme d'activité. C'est de cette manière que le sens de ce que l'on peut trouver sur un site médiateur dépend de la pratique dans laquelle se trouve investi celui qui le lit: le texte prend sens dans le contexte d'un programme d'activité³⁵.
- 113 • La particularité de l'écriture du site médiateur, qui est à l'origine de la nature pragmatique du texte caractéristique des sites médiateurs, se traduit par l'importance qu'y possèdent les opérateurs qui assurent la référence au site *Gallica* et la présence du lecteur-utilisateur dans le texte. Nous avons vu quelle place avait le discours rapporté – spécialement sous la forme de la copie –, la définition des éléments appartenant au site de référence³⁶, ainsi que l'utilisation du nom propre ou le recours aux traces d'usages anticipés. Par analogie avec le texte linguistique, nous pourrions dire que le texte du site médiateur – mais qui s'en étonnera – ressemblerait à un discours constitué massivement d'opérateurs assurant la mise en relation du texte avec la situation d'énonciation – de noms propres, de définitions, de pronoms ou adverbes. Il rapporte et traduit lorsqu'il représente *Gallica* ; nomme et indique lorsqu'il cherche à la rendre présente pour l'utilisateur.
- 114 Un tel rapprochement souligne le statut central de ces traces d'usages anticipés que sont les signes passeurs, tout particulièrement ceux qui renvoient à *Gallica*, comme les hypernoms – ou hyperimages – ou les adresses URL. Ces signes passeurs sont des signes dont le sens et la référence ne peuvent être établis qu'en relation avec la situation présente d'utilisation du site. Autrement dit, ils indiquent quelque chose que l'on ne peut connaître qu'en activant le lien. En ce sens, ce sont de véritables *embrayeurs* (Jakobson, 1963 ; Benveniste, 1956, 1958) : ils désignent la chose par une règle conventionnelle, puisqu'il s'agit d'un signe répondant à un code – le gras, la couleur, le soulignement – ; signe qui est en même temps dans une relation existentielle avec

l'objet qu'il désigne, puisque techniquement son activation fait objectivement apparaître cet objet. Par contre, à la différence de ce qui se passe dans le discours, le focus n'est pas mis sur le producteur mais sur le lecteur, car ce n'est pas la situation de production qui est le lieu du processus, mais celle de réception : le producteur a défini le signe – en fait, il a repris le nom et l'adresse –, mais c'est l'utilisateur qui active : c'est lui qui peut faire apparaître la chose désignée et c'est du point de vue de sa situation à lui, de son programme d'activité à lui, qu'elle a du sens. C'est donc lui que le signe passeur rend présent dans le dispositif ; lui qui est amené à s'approprier ce dispositif en le désignant comme opérateur. Peut-être touchons-nous ici à une des spécificités de fonctionnement qui fait le textiel³⁷.

- 115 • Troisième et dernière proposition. La nature pragmatique du texte des sites médiateurs s'appuie sur les diverses couches technosémiotiques qui caractérisent l'écriture de réseau. L'articulation de ces couches qui vont depuis la plus lisible – le texte linguistique – jusqu'à la plus spécialisée – l'écriture logicielle –, voire jusqu'à la plus matérialisée sous forme de données enregistrées ou de machines, sert de vecteurs d'une part à la construction de la référence au site *Gallica* et, de l'autre, au renvoi du lecteur vers lui. Cette articulation a pour effet de produire des formes textuelles spécifiques qui définissent des modalités d'appropriation de la part du lecteur, en rendant visible et lisible « le cadre objet, le cadre système et le cadre logiciel » (Souchier, 1998 : 404). La conséquence concerne à la fois l'aspect de l'écrit d'écran et la possibilité d'incorporer le fonctionnement technique du réseau au fonctionnement même du texte. C'est ainsi que le lecteur du site médiateur peut lire et interpréter les signes correspondant aux différentes couches qui sont présentes sur son écran ; ou qu'il peut encore passer d'un écran à l'autre, de la page d'accueil du site médiateur à la page où il est question de *Gallica*. Plus encore, c'est ainsi que les sites médiateurs et le site *Gallica* lui-même peuvent constituer un intertexte qui semble fonctionner comme un texte. Si la fascination pour les formes sémiotiques ainsi générées risque de faire oublier qu'elles sont aussi l'effet d'outils et de processus techniques, elles n'en sont pas moins des processus sociaux. Non au sens, un peu rapide, où la conjonction du sémiotique et du technique donne du cognitif, ni non plus au sens où la conjonction des deux premiers et des sujets sociaux donne de l'interactivité sociale, voire produit de la relation sociale ; mais au sens où le fonctionnement même de ce dispositif technosémiotique qu'est un ordinateur en réseau en train d'être utilisé est une pratique sociale.
- 116 Loin d'invalider la dimension technique, une telle approche lui donne au contraire toute sa place. Tout d'abord, elle amène à voir ce qui ne semble à première vue qu'un vaste texte – par exemple, *Gallica* et ses divers sites médiateurs – sous l'angle d'une construction sémiotique dont la particularité est précisément de s'appuyer sur un dispositif technique. Autrement dit, ce que nous montre l'analyse de la construction de la relation que les sites médiateurs établissent avec le site *Gallica*, c'est que cette relation est fondée sur la représentation et la présence : sur le fait de faire de *Gallica* un objet sémiotique dont on parle, dont on montre des extraits, etc. ; sur le fait que cette représentation peut se faire présence en cliquant sur un signe qui active – et qui pour le lecteur « est » – une connexion physique entre les deux sites. Seulement, cette approche considère aussi que ce fonctionnement sémiotique, fondé sur l'existence effective du réseau et de ses caractéristiques techniques, ne peut s'actualiser qu'à la condition d'entrer dans le contexte d'une activité qui est une pratique sociale et qui va au-delà du simple fait de faire fonctionner l'outil. Sur ce versant, le dispositif

technosémiotique est plus qu'un texte, plus même qu'un textiel ; il est un objet médiatique, un objet social, impliquant un ou des sujets sociaux engagés dans des pratiques sociales.

- 117 L'ordre de la pratique est le contexte dans lequel l'articulation entre texte et réseau, telle qu'elle est produite par l'écriture des sites médiateurs, vient trouver son sens pour l'utilisateur.

NOTES

1. Les termes entre guillemets sont des citations de la page d'accueil de *Gallica*.
2. L'encyclopédie est un rassemblement de savoirs dispersés dans des livres – ou plus généralement de documents. Elle propose un accès par entrées et le choix de ces entrées introduit obligatoirement une thématization. En revanche, la bibliothèque est un espace rassemblant des livres – ou des documents – avec un accès possible grâce au catalogue – généralement construit à partir des métadonnées de l'auteur ou du titre –, par exemple.
3. Dossiers « Gallica Classique », « Proust », « Utopie », « Voyages en France » (voir http://gallica.bnf.fr/Les_Dossiers.htm).
4. <http://gallica.bnf.fr/utopie/>
5. Université du Québec à Montréal, Département d'études littéraires, Bernard Andrès (<http://www.er.uqam.ca/nobel/r26770/alaq.html>).
6. Les adresses de ces sites cités en exemples sont respectivement : Emmanuel Lazinier, épurer un fichier XML avec XSLT (<http://www.chez.com/xml/htmlt/epurer.htm>) ; Académie de Rennes, HG ECJS (http://www.ac-rennes.fr/pedagogie/hist_geo/ResInternet/Tropes/Tropes.htm) ; Au coin du FLE (http://personales.mundivia.es/jcnieto/Index_fr.html) ; La Maison landaise (<http://www.oest-gasconha.com/arnaudin.php3>) ; Ministère de la Culture, Mission recherche et technologie (http://www.culture.fr/culture/mrt/numerisation/fr/politique/intro_generale.htm) ; Les sources d'eaux minérales gratuites (<http://www.thermes.org/gratuit.htm>).
7. Voir BROCHU et NOËL-CADET (2001). Cette approche s'appuyait sur des travaux actuels traitant de la relation entre catégorisation des sites et catégorisation des usages.
8. Parmi les exemples cités plus haut, la page sur « L'Histoire littéraire de l'utopie au Québec (XVII^e- XIX^e siècles) » du site de l'Université du Québec à Montréal, Département d'études littéraires, Bernard Andrès (<http://www.er.uqam.ca/nobel/r26770/alaq.html>) est du premier type ; le portail des professeurs de français et d'espagnol langues étrangères (Au coin du FLE, http://personales.mundivia.es/jcnieto/Index_fr.html) est du second type. Ces deux types de références supposent évidemment des stratégies de communication différentes de la part des auteurs de la page ou du site : dans le premier – référence incidente –, le site médiateur vise à centrer l'utilisateur plutôt sur ce qu'il dit et se rapproche d'un site documentaire ; dans le second – référence essentielle –, son objectif est de le diriger vers un autre site.
9. Le terme d'objet médiatique est utilisé pour désigner un objet culturel, tel que le livre, le film, l'exposition, le site Web, le cédérom, etc., abordé sous sa dimension communicationnelle.
10. Soit respectivement (1) le contexte textuel, (2) le contexte d'usage et (3) le contexte programmatique.
11. Nous parlons ici de « pages » car le moteur de recherche indexe des pages et non les sites dans leur ensemble. Ainsi, les renvois à *Gallica* sont des renvois à la page d'accueil de *Gallica* et

non à toutes les pages de ce site. Précisons que les « pages » dont il est question ici sont évidemment des pages de type HTML et non des écrans ou des pages équivalent papier. Quant au corpus d'étude, il a été construit à partir des trois populations issues des trois recherches mentionnées plus haut. Pour la population faisant mention de *Gallica*, une recherche secondaire par mots-clés – bibliothécaires, archivistes, documentalistes – puis un échantillonnage au dixième ont permis de retenir une quarantaine de sites. Pour la population renvoyant à la page d'accueil de *Gallica*, un échantillonnage au dixième a été mené sur les 1 000 premières occurrences des 2 480 recensées par Google. Pour la population des pages renvoyant aux pages d'accueil des grandes rubriques de *Gallica*, l'ensemble des occurrences a été examiné (66).

12. Cette importance de la forme textuelle de la liste mériterait une étude en soi, à partir des travaux par exemple d'auteurs comme Jack Goody (1979) ou Geoffrey Bowker et Susan Leigh Star (1999).

13. La citation est définie comme une « relation interdiscursive de répétition » par Antoine Compagnon (1979 : 55). La reconnaissance habituellement possible d'une différence entre texte cité et texte citant a pour conséquence d'une part de produire un effet dialogique entre les deux textes et les deux auteurs, d'autre part de permettre de reconnaître la citation comme unité de signification autonome (« un signe interdiscursif », dit Compagnon, p. 59). À l'inverse, l'effacement des limites correspond à un effacement des opérations d'extraction et d'insertion du texte cité. Nous sommes en présence d'une situation limite de citation, la *copie*, où le texte citant absorbe le texte cité par effacement de l'énonciation. L'écriture a donc ici comme effet la disparition du dialogisme entre les deux textes et, à l'inverse, une intégration du texte copié dans son contexte: au lieu de reconnaître à la lecture la partie citée comme un signe autonome, je perçois l'ensemble texte copié et texte copiant comme un texte unique.

14. On peut se demander si l'espace double entre « une » et « nouvelle » n'est pas une trace de coupé/collé.

15. Cette différence est aussi présente sur d'autres sites ; elle renvoie probablement à une version antérieure de la page d'accueil.

16. Le mode sémiotique couvre tous les éléments contribuant à la production de la signification: textes linguistiques, mais aussi éléments graphiques, iconiques, spatiaux, sonores et temporels.

17. Cette différence de mise en contexte – plus « orientée contenu » ou plus « éditoriale » – a d'autant plus d'importance lorsqu'on sait que les lecteurs ne procèdent pas tous de la même façon (voir ici-même chapitre II)

18. Ce processus apparaît particulièrement bien dans *Le site Coup de Cœur* (http://www.philgate.com/phil_Web/site/fev2000.html). Le titre, la première image et toutes les occurrences de *Gallica* 2000 en rouge et soulignées sont des hyperliens renvoyant à la page d'accueil de *Gallica*. En revanche, l'image de Proust est une citation invisible – comme d'ailleurs une partie du texte du commentaire. Nous voyons donc bien comment les deux régimes de mise en contexte participent aux deux modes de construction de la présence de *Gallica* : l'un par représentation – nom propre, citation invisible, description –, l'autre par connexion – hyperlien. Dans le langage de Peirce, nous dirons que le premier mode de présence est iconique, le second indicel. Le nom *Gallica* existe ainsi sur le site médiateur non plus seulement comme signe linguistique, mais offre la possibilité d'une connexion physique effective avec lui, comme si la relation – de nature langagière – entre le nom propre et le site comme « chose » se trouvait pouvoir être techniquement réalisée, doublée et complétée d'un lien opératoire proposé au lecteur.

19. En fait, il en existe un troisième : la présence ou l'absence du producteur ou du récepteur dans le discours. Par exemple : présence du récepteur si le producteur s'adresse à lui – lecteur, faites ceci ou cela ; absence s'il lui propose simplement un outil pour faire – indication de l'adresse du site ou, mieux, adresse avec un hyperlien. Dans un cas, nous avons plutôt un discours, dans l'autre plutôt un dispositif. Nous avons évidemment utilisé ce troisième critère

pour classer les traces et indices d'usages, mais compte tenu de son caractère secondaire n'en avons pas tenu compte dans la présentation qui suit.

20. Il s'agit alors d'une présence sous la seule forme de l'auteur modèle qui est, rappelons-le avec Umberto Eco, une stratégie textuelle : « Le lecteur modèle empirique est celui qui émet une conjecture sur le type de lecteur postulé par le texte, ce qui signifie qu'il tente des conjectures sur les intentions de l'auteur empirique ainsi que sur celles de l'auteur modèle. L'auteur modèle est celui qui, en tant que stratégie textuelle, tend à produire un certain lecteur modèle. » (Eco, 1992 : 41.)

21. Sur un site comme *Apports en matière de diffusion des connaissances* (<http://hebergement.ac-poitiers.fr/soft-qui-peut/soft2000/assises/cd-rom/c-diffu/>), il n'y a aucune signature, ni personnelle ni collective. Seuls un retour sur la page d'accueil du site ou la lecture de l'adresse d'hébergement du site permettent d'identifier que l'on est en présence d'un auteur appartenant à l'académie de Poitiers. C'est le choix des rubriques et des sites proposés qui indique au lecteur que l'auteur est proche du corps enseignant – ou du moins qu'il s'adresse à un public intéressé par ces questions.

22. Comme par exemple : « Interlocuteur TICE pour la documentation, documentaliste. Cité scolaire Stendhal Grenoble » (<http://www.crdp.ac-grenoble.fr/doc/internet/bbgsites.htm>).

23. En voici un exemple (c'est nous qui soulignons) : « Toutefois, il nous a fallu utiliser les services de Gallica, base de données accessible en ligne de la Bibliothèque Nationale pour trouver quelques œuvres où les différents personnages sur lesquels travaillaient nos élèves, avaient été réutilisés. » (Travaux croisés : <http://www.ac-dijon.fr/pedago/cdi/tc/pr-contrib.htm>)

24. L'exemple suivant donne une bonne idée de ce processus (le soulignement et les commentaires entre crochets sont de nous) : « C'est donc une *merveilleuse* [trace de subjectivité du producteur] occasion de lire [indice d'usage anticipé] des ouvrages *depuis longtemps épuisés*, des livres *anciens et rares* [traces de subjectivité du producteur], ou de consulter des éditions originales...en format électronique. Mais attention [marque d'adresse au lecteur], les documents sont lourds à télécharger [indice d'usage anticipé pouvant être trace d'usage effectué]. » (Internet : sites choisis sur...le livre virtuel <http://pages.infinet.net/lavalbib/cnv4n3.html>)

25. Reprenant les catégories d'Eco, nous dirons qu'ils contribuent à définir un « lecteur modèle » afin d'en faire un « utilisateur modèle ».

26. Dans le cas des usages anticipés, la dimension structurelle n'a pas pour effet la représentation – de l'auteur ou de Gallica – mais vise l'action de l'utilisateur, c'est pourquoi nous la qualifions de fonctionnelle.

27. Un exemple de cette articulation est présent dans l'exemple suivant qui propose – modalité discursive – au lecteur d'agir sur un signe passeur – modalité opératoire – désigné comme tel (nous soulignons) : « Cliquer sur le logo pour accéder à la bibliothèque virtuelle des classiques des sciences sociales Cogito Search (ResPublica). L'académie de Toulouse, le Vilb Histoire (World Wide Web Virtual Library – History) et EBOOK-TIME.COM, le portail du livre numérique en France collaborent à la diffusion des classiques des sciences sociales. » (Quelques associations de sociologues et portails sociologiques : http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/html/ass_portails.html)

28. Exemple d'une telle liste (noter que la première phrase fournit un bel exemple de descriptions d'action anticipée appartenant au registre sémiotique) : « Vos recherches et vos synthèses vous permettront de constituer la base d'un dossier sur ce siècle. Au départ (notamment) des sites suivants :

<http://www.blue.fr/vinci/renaissance/index.html> (Léonard de Vinci)

<http://www.culture-suisse.admin.ch/sor/franz/werke.htm#nd1517> (Collection O. Reinhart)

<http://www.bnf.fr/web-bnf/pedagos/dossism/humalumi.htm#Rabelais> (Site BNF)

<http://perso.wanadoo.fr/cascade.sarl/rabelais/pages/rabelais.html> (Site Fr. Rabelais)

http://histoire.geo.free.fr/2dehist_3_humanis.htm (Web Histoire et Géographie)

<http://gallica.bnf.fr/utopie/> (Site Gallica) »

(Questionnaires Bruegel Lecture de tableaux...: http://www.restode.cfwb.be/francais/_ARTS/Brueghel/11Questions/questions.asp)

29. « Nous avons dit que le texte postule la coopération du lecteur comme condition d'actualisation. Nous pouvons dire cela d'une façon plus précise : un texte est un produit dont le sort interprétatif doit faire partie de son propre mécanisme génératif ; générer un texte signifie mettre en œuvre une stratégie dont font partie les prévisions des mouvements de l'autre – comme dans toute stratégie » (Eco, 1985 : 68 et 70). La conséquence en est que : « Le "lecteur modèle" est un ensemble de conditions de succès ou de bonheur (*felicity conditions*), établies textuellement, qui doivent être satisfaites pour qu'un texte soit pleinement actualisé dans son contenu potentiel » (p. 80).

30. L'exemple nous est donné par le site d'un enseignant qui dit à ces élèves comment travailler et mentionne à ce propos le site *Gallica* comme un outil (http://www.rip.ens-cachan.fr:8080/~serrero/serrero_tipe.html).

31. *La musique sur Gallica* (<http://www.ircam.fr/listes/archives/bibliomus/msg00111.html>)

32. D'une manière générale, nous réservons les termes d'internaute ou d'utilisateur pour désigner l'utilisateur concret ; le lecteur ou l'utilisateur sont des entités générales telles qu'attendues par le fonctionnement du site.

33. Il existe une différence d'importance entre la page qui fait référence à *Gallica* – la page médiatrice – et les autres pages du site, telles que la page d'accueil ou celles qui servent de contexte à la page médiatrice. Seule la première contient des traces d'usages effectués sur *Gallica* en plus des indices d'usages anticipés. Ce point a d'autant plus de portée que les anticipations d'usage s'appuient sur les usages effectués par le producteur de cette page. D'un autre côté, il conviendrait de faire une analyse précise de ce à quoi renvoient les pages du contexte, quelle référence elles construisent, dans la mesure où nous avons des jeux de renvois entre ces pages et les pages médiatrices...

34. Disons, pour préciser un peu ce que recouvre cette macroséquence : entre la page d'accueil du site, la rubrique *Service en ligne*, puis la sous-rubrique *S'abonner aux listes Ircam* et le passage par le lien *Bibliomus@ircam.fr*.

35. On pourrait rapprocher ce fonctionnement de celui de l'exposition dans lequel les représentations du visiteur interviennent largement dans la construction de l'interprétation de ce qu'il lit et voit, précisément parce que le visiteur construit la signification au cours de la pratique de visite (Davallon, 1999).

36. Une large part de l'activité textuelle des sites médiateurs consiste à permettre d'appeler la définition de liste de termes au moyen d'hyperliens sur des pages qui développent ce que recouvrent ces termes.

37. Si l'on considère que le textiel est caractérisé par une capacité à articuler le sémiotique et l'opératoire, le texte et l'action, à travers la construction d'une référence à celui-ci qui peut aussi fonctionner pour le lecteur comme un lien physique, l'hypernom ou l'hyperimage apparaîtrait comme la forme la plus condensée du textiel, sa forme en quelque sorte matricielle.

Chapitre II. Formes observables, représentations et appropriation du texte de réseau

Yves Jeanneret, Annette Béguin, Dominique Cotte, Sarah Labelle, Valérie Perrier, Philippe Quinton et Emmanuël Souchier

NOTE DE L'AUTEUR

Note portant sur l'auteur¹

- 1 Sur l'écran de nos médias informatisés s'affichent des textes que le dispositif technique transforme et façonne, conditionnant leur saisie physique et intellectuelle. Comment lit-on à l'écran? Comment s'y repère-t-on et qu'en retient-on? En quel sens y a-t-il encore du texte sur les supports numériques? Comment se manifeste matériellement l'organisation de ce texte? Comment ce texte est-il reconnu et manipulé? Telles sont les questions que nous nous sommes posées.
- 2 Au sein des recherches présentées dans l'ouvrage, le travail ici présenté prend l'objet d'analyse, le textiel², *du côté de sa textualité*, en s'employant à décrire un état émergent de la forme « texte ».
- 3 Dans *Le livre en révolutions*³, Roger Chartier évoque la dissolution du texte en un *continuum* de communication sans frontière. D'autres, au contraire, présentent le changement de support comme une modification superficielle qui n'affecterait pas la matière intellectuelle des œuvres, mais la libérerait des contraintes qui l'unissent à une matérialité encombrante. Nous partageons le point de vue de Roger Chartier : le changement de matérialité du texte n'est pas le simple transfert d'un objet inchangé. Mais l'idée d'un texte sans frontière ne nous paraît pas suffire à décrire les nouveaux objets de lecture. Notre projet consiste à approfondir cette question du mode d'existence de l'objet-texte, à la fois détruit et conservé par ces changements.

1. Du texte à sa lecture : hypothèses théoriques

- 4 La recherche s'inscrit dans la continuité d'un ensemble de travaux précédents, individuels et collectifs. Il est utile de rappeler ces « coordonnées de départ ».

Genèse et cadres de l'étude

- 5 Pour dépasser les discours généralisants, tant hagiographiques (« c'est une révolution »), que blasés (« rien ne change »), il faut prendre acte des transformations importantes que connaissent les textes et leur circulation. Mais il faut y regarder de près pour ne pas décrire ces changements de façon illusoire et chargée d'idéologie.

Les dimensions sémiotique et technique des textes informatisés

- 6 Notre recherche a mis à profit la sémiotique des écrits d'écran, l'analyse de la production du texte informatisé, l'analyse communicationnelle des logiciels documentaires et des interfaces, l'étude des formes de l'engagement gestuel dans les objets graphiques⁴. Ensemble qui avait conduit à critiquer les approches dominantes : critique de la catégorie de l'immatérialité, qui détourne de l'examen des objets et masque la dimension physique du processus de communication; critique des prédictions généralisantes qui attribuent à l'objet la propriété de façonner seul les pratiques ; critique de l'approche de la lecture comme pur choix logique dans une combinatoire.
- 7 À rebours de ces approches idéalistes, généralisantes et logicistes, nous souhaitions engager un effort d'observation fine des pratiques : nous cherchions à décrire ces objets au travers du regard du « lecteur⁵ » effectivement confronté à la dimension technique du support. Nous projetions de mettre en évidence des contraintes, des initiatives, des postures.

L'intégration des modes de représentation

- 8 Mais l'approche sémiotique ne peut se déployer qu'en prenant en compte l'activité d'interprétation du lecteur : au-delà des pratiques observables, ce dernier mobilise des formes imaginées et fantasmées. Certains travaux amorçaient l'étude de ces représentations des textes.
- 9 Nous avons remarqué le retour de figures plus anciennes de la forme médiatique (« page Web »): rémanence bien connue des historiens du livre et de la technique. Était-il possible de relier l'observation des formes écrites effectives à cette convocation métaphorique de formes plus anciennes? D'autre part, certains d'entre nous avaient analysé des situations de lecture et décrit les formes de la gêne, de la surcharge, de la désorientation, sans y voir un déficit de capacité du lecteur, mais plutôt la réponse à la complexité du dispositif et des signes⁶. Enfin, nous avons tous observé, de façon non systématisée, l'omniprésence d'images et de discours d'escorte, porteurs de modèles, d'attitudes, de valeurs.

Dimension triviale des processus culturels et sociaux

- 10 Pour avancer dans ce programme, il fallait que l'approche sémiotique des textes prenne en compte la dimension sociale de leur appropriation. Nous nous plaçons ainsi dans la continuité de recherches sur les conditions de mise en trivialité des textes et des idées – critique, organisation documentaire, édition, manuélisation, conception de *design*, divulgation scientifique –, avec des concepts comme l'énonciation éditoriale, la polyphonie énonciative, l'intertextualité, la réécriture, la métamorphose⁷.

Une focale particulière dans un programme de recherche

- 11 Au sein du projet général, cette enquête se caractérise donc par le choix de ne pas travailler uniquement *sur* le texte de réseau mais *autour* de lui en le prenant comme « objet focal » de nos observations et analyses. La définition sémiotique de l'objet est ici première, dans une démarche qui explore, à partir d'elle, les conditions de lisibilité, d'interprétation et de qualification du texte. Partant des propriétés déjà connues du texte de réseau, nous avons cherché à préciser davantage la dimension technique et logicielle du média et, à partir de là, organisé un dispositif d'observation visant à décrire les pratiques et représentations des sujets et, autant que possible, les comprendre. La notion de texte de réseau est notre point de départ théorique et l'analyse des pratiques, notre objet d'intérêt.

Échanges autour du texte de réseau

- 12 Il s'agissait d'abord de retenir une première conception du texte de réseau, capable de définir la complexité sémiotique particulière des formes textes proposées sur les médias informatisés⁸.

Matérialité du texte de réseau

- 13 Nous partons d'une conception du texte de réseau comme objet technique et textuel⁹ : un objet en tension entre plusieurs définitions possibles, réunies par l'idée d'une organisation matérielle de signes de nature diverse, engageant une activité physique et intellectuelle. Comme on l'a vu plus haut, le texte n'est pas ici une simple suite de mots, mais un agencement de signes divers : images, mots, images de mots, schémas, éléments plastiques, etc. Notre hypothèse est que les médias informatisés proposent une forme textuelle particulière. Or les modèles dominants – le multimédia comme addition de médias, l'hypertexte comme arborescence logique, le réseau comme espace de navigation – ne donnent pas de réelle description de cette forme. Ils supposent quelque chose comme un cumul ou une « intégration » de dispositifs existants. Notre approche vise au contraire à mettre en évidence une composition singulière de signes sur un support matériel particulier ; elle envisage les implications de ce mode d'organisation sur les usages, les conventions et les représentations de la culture des médias¹⁰.

Des propriétés en tension entre continuité et spécificité

- 14 En réalité, nous sommes face à un texte qui n'en est pas tout à fait un. C'est en comprenant les continuités qui unissent le texte de réseau aux objets qui l'ont précédé, que peuvent apparaître les traits qui lui sont spécifiques.

15 Structurellement, le texte de réseau prolonge les diverses dimensions du texte lié au support papier, en opérant sur elles des transformations :

- Le texte de réseau, comme le journal, est un *objet matériel*, dont le potentiel de signification est lié au support. Ce support offre des propriétés nouvelles : le traitement de quantité de données, leur affichage sur une surface exiguë, la capacité de modifier les états du texte, etc.
- Cet objet est porteur d'une multiplicité de codes – il est polysémiotique –, comme le texte du livre ou du journal, mais la nature et l'agencement de ces signes se complexifient. La numérisation permet d'associer des types de messages jusque-là affectés à des supports divers.
- Cette construction reste, comme dans le livre, essentiellement régie par l'organisation écrite. Même si le réseau contient autre chose que de l'écrit, les ordres de l'écriture conditionnent l'appropriation des messages – cliquer, c'est lire un signe écrit dans un espace écrit.
- Le texte de réseau résulte, comme le livre, de pratiques éditoriales et lectoriales qui convoquent des modèles culturels diversifiés, des formes, des genres ; mais ici le mélange, la citation, sont particulièrement présents, conduisant à un tissage et à une mise en abîme de formes.
- Comme tout texte, le texte de réseau est marqué par une tension entre une homogénéité et une hétérogénéité : le texte apparaît sous une forme unifiée mais contient des matériaux d'une grande diversité. S'il tend à la cohérence d'une forme (« la page Web »), il convoque une pluralité de figures – la colonne de l'article de presse, le sommaire de l'ouvrage, la marge du cahier, etc. – et s'ouvre sur des emboîtements et des liens.
- Le texte reste, sur le réseau comme dans l'écrit sur papier, un *objet communicationnel*, c'est-à-dire un objet qui définit des rapports énonciatifs, attribue des rôles, inscrit des marques pour l'interprétation, à ceci près qu'il renvoie à un espace de communication dit « planétaire », en fait assez indéterminé sur le plan culturel et social.
- Enfin, le texte reste un *objet fabriqué*, inscrit dans un processus de production, un *design*, une intentionnalité. Ce processus s'enrichit de conceptions de la communication, de la lecture, de l'écriture, de l'appropriation des documents sous des formes automatisées. D'où le pouvoir qu'ont certains acteurs de conditionner les possibilités d'accéder au texte et d'agir sur lui.

Quelques changements majeurs dans la forme du texte

16 On peut donc parler d'une *continuité transformée*. Certains changements affectent particulièrement les conditions d'appropriation du texte par le lecteur :

- Le lien matériel qui unit traditionnellement le signe au dispositif médiatique est rompu : alors que le texte est imprimé sur le support papier, il est ici seulement stocké dans une « matière-mémoire » au sein de la machine¹¹. Si le codage du texte permet une reproductibilité absolue, une rupture intervient entre la production du texte et sa matérialisation aux yeux du lecteur. Le texte informatisé possède donc une double face – fichier numérisé et écrit d'écran – entraînant un jeu complexe du visible et de l'invisible. Notre étude a cherché à comprendre la posture adoptée par le lecteur face à ce jeu.
- Loin du mythe d'accessibilité, les contraintes de l'affichage nous semblent la toute première originalité du média. Pour la première fois, l'écrit est cantonné sur une surface de lecture unique et exiguë¹². La richesse du texte n'apparaît au lecteur que s'il repère, sur une toute petite fenêtre, les signes passeurs qui commandent l'actualisation du texte. Le texte n'existe réellement que par l'acte interprétatif du lecteur, qui consiste à la fois à lire un signe présent et à inférer la nature des textes potentiellement accessibles. Nous avons cherché à

comprendre comment s'opère l'anticipation des textes, mais aussi à mesurer les effets de cette lecture par signes passeurs sur la perception et la qualification des textes eux-mêmes.

- Le texte de réseau est donc un objet structuré à plusieurs niveaux, dont une partie seulement est présente aux yeux du lecteur. Il est piloté, de façon inaperçue, par des ressources logicielles en même temps qu'il relève de mises en formes visuelles, rhétoriques, éditoriales. Les architextes imposent certains découpages et certaines mise en forme, les acteurs inscrivant leurs marques à l'intérieur de ces cadres. De ces diverses données, le lecteur pourra privilégier certaines et être insensible à d'autres.
- 17 C'est cet objet, pris entre la continuité de sa qualité de texte et les nouvelles incertitudes que rencontre son appropriation, que nous avons observé en acte, c'est-à-dire actualisé, qualifié et décrit par des lecteurs.
- 18 À ce stade, nous pouvons préciser nos hypothèses. Nous pensons que l'écriture et la lecture sont affectées par les traits nouveaux du dispositif. Nous voyons dans le jeu entre texte actuel et texte virtuel un nouveau lieu d'initiative. Nous pensons que cette initiative échappe d'une certaine manière à l'alternative entre écrire et lire. Mais nous croyons nécessaire, pour comprendre l'initiative du lecteur et repérer ses marges de créativité, de percevoir la forme du texte – le dispositif et les signes qui lui sont liés – dans le moment de l'action.

Conséquences du point de vue des pratiques (relation texte/lecteur)

- 19 Ces modifications qui affectent le texte de réseau entraînent des conséquences sur la nature même de ce que nous cherchons à observer, du côté des pratiques. Elles indiquent des points de focalisation pour notre observation.
- 20 Il devient d'abord plus difficile de distinguer l'utilisation d'un objet technique et l'acte de lecture, les mêmes actes pouvant être considérés, soit comme fonctionnels, soit comme interprétatifs¹³ : nous avons cherché à distinguer ces activités, tout en étant conscients qu'elles ne pourraient pas être tout à fait disjointes. D'autre part, la mise en contexte de l'écrit est de moins en moins assurée explicitement par le texte et de plus en plus portée à la charge du lecteur. Qualifier socialement l'énonciateur, définir les rôles du scripteur et du lecteur revient au lecteur, qui reconstruit ces éléments à partir d'indices dispersés dans l'espace du texte. Enfin, le texte devient un objet mobile aux contours multiples, enchevêtrés, superposés, si bien qu'il appartient au lecteur de reconnaître les limites du texte, et même de se poser ou de ne pas se poser la question de ces limites.
- 21 Ainsi, le texte de réseau est pris en tenaille entre les modes de sa production et les modalités de sa reconnaissance. À l'extrême hétérogénéité des textes en production – statuts, formes éditoriales, matériel sémiotique, logiques de communication, etc. – s'oppose, en reconnaissance, une certaine homogénéité – accès visuel sur un même écran avec les mêmes opérations logicielles. Il nous semble que ce jeu entre homogène et hétérogène, ce pluriel donné sous les dehors du singulier, constitue l'un des caractères cruciaux du procès d'écriture-lecture sur le réseau.

2. Entre objets et pratiques : construction de l'objet et de la méthode

- 22 De ces caractères du texte informatisé émanent les orientations qui ont guidé notre approche de la relation texte-lecteur et nous ont conduits à élaborer progressivement un dispositif capable d'être en adéquation avec ces options.

Influence de la théorie sur les orientations méthodologiques

- 23 Avant d'exposer plus concrètement le dispositif d'observation choisi, on peut souligner quelques-unes des options théoriques qui le caractérisent.

La dimension de choix dans l'activité de lecture

- 24 Nous avons privilégié un certain mode d'accès à la pratique. Beaucoup d'études sur les écrits de réseaux résultent d'un enregistrement automatique des parcours des utilisateurs ou d'une « cartographie » des connexions. Ce tour méthodologique est lié à la conception abstraite et logiciste du texte qui a été critiquée plus haut¹⁴. Si l'on raisonne essentiellement en termes d'*hypertextes* ou de *navigation*, le graphe des parcours et connexions des lecteurs suffit à caractériser la pratique : lire reviendrait à actualiser des choix dans un dispositif combinatoire. Nous pensons au contraire que l'acte de « cliquer » prend des significations différentes d'un écran à l'autre et d'un lecteur à l'autre. Il est dès lors important de comprendre quels signes le lecteur active et ce qu'il fait lorsqu'il ne « clique » pas : en quoi les différentes interventions du lecteur contribuent-elles à définir la cohérence énonciative du texte et à en déterminer la nature et le statut ? La mémoire des parcours ne fait sens que dans le cadre d'une observation précise, menée « du côté de l'écran » et non « du côté des fichiers » et suivie d'une élucidation des pratiques par le dialogue.

Place du signe passeur dans l'activité de lecture

- 25 Une telle approche conduit nécessairement à approfondir la notion de signe passeur. Quelle est la nature de la « coopération lectoriale » exigée par l'écrit d'écran ? Comment les gestes interprétatifs et les effets de lecture se traduisent-ils ? Dans la pratique, les signes passeurs guident le lecteur, mais à condition d'être confrontés à l'ensemble des signes présents sur l'écran. La qualification est un acte complexe, car le texte visible et le texte attendu déterminent ensemble le statut des signes passeurs. D'autre part, si le phénomène du signe passeur est général, ses matériaux et son rôle intertextuel sont très diversifiés. On trouve des signes présentant une gamme étendue de fonctionnements. À des signes de nature multiple – boutons, icônes, texte souligné, etc. – correspond une seule et même opération logicielle – l'activation d'une adresse URL et l'affichage d'un texte. Mais la nature des logiques d'enchaînement entre écrans ne varie pas moins : elle peut être humaine – activation d'un signe passeur par le scripteur – ou automatique – calcul opéré par une programmation logicielle dont le moteur de recherche constitue un exemple.
- 26 D'où une avalanche de questions, dont certaines seulement recevront réponse ici : quels signes le lecteur voit-il et ne voit-il pas ? Identifie-t-il tous les signes passeurs ? Quels rôles jouent dans cette appréhension la lecture du signe lui-même et l'ensemble

visuel dans lequel il s'insère ? Quelles anticipations sont produites sur la matière textuelle attendue ? etc. Autant de questions auxquelles on ne peut répondre qu'au regard d'une double production lectoriale : production d'inférence sur les textes virtuels et production de qualification sur les textes lus. Nous avons choisi, pour entrer dans cette complexité, d'engager une discussion avec le lecteur sur ses attentes, de lui faire exprimer une partie de ses représentations et de rapprocher ces inférences et représentations des textes effectivement accessibles. Ainsi pouvaient être confrontées les propriétés des formes sémiotiques et les logiques d'appropriation d'un texte.

L'engagement corporel dans l'activité de lecture

- 27 Nous avons fait de l'engagement corporel un axe majeur d'observation. Il s'agit d'un ensemble complexe d'actions liées aux propriétés matérielles du média comme à l'activité exigée du lecteur. Des chercheurs du groupe avaient mené des recherches de points de vue différents – statut de l'écriture-lecture, concepts et pratiques de l'inscription graphique, interprétation des énoncés, projection de modèles perceptifs, etc. Toutes soulignaient un paradoxe : le geste ne manipule plus directement des objets documentaires mais des représentations visuelles – indicielles et symboliques – ; toutefois, le dispositif médiatique implique toujours un engagement physique fort de la part de son utilisateur (voir encadré 1 : Le corps et le texte numérique). Avec un geste sémiotisé, le corps paraît « dépossédé » de ses prérogatives, *virtualisé*, mais il est omniprésent. Les lectures à l'écran appellent une actualisation incessante de signes, et suscitent diversement aisance, habileté, souffrance ou fatigue. Corporéité qu'évoque, dans le discours d'escorte des « TIC », la métonymie : immersion, lien, saisie, etc. Les diverses mémoires du corps sont toujours sollicitées à travers la métaphore d'objets connus, au moyen de leurres numériques ou par des modèles d'action qui se réfèrent plus ou moins explicitement au livre.

Lorsque l'on s'intéresse aux postures corporelles d'un lecteur en relation avec un média informatisé, on peut distinguer le *corps physique* (réel) et le *corps sémiotisé* à l'écran, métaphorisé dans les architextes, les icônes des outils et des procédures qui induisent des conduites d'inscription particulières. Le corps est partie prenante de la constitution du texte numérique qui n'est pas désincarné, même s'il est en partie *virtualisé* à travers ces *compensations sémiotiques*. Les relations de l'humain avec l'ordinateur sont faites de distance et d'engagement qui méritent une analyse spécifique.

Corps physique et corps sémiotique

Ce qui se voit à l'écran n'est pas ce que l'on fait réellement avec la main. L'action du corps dans son espace réel est différente de ses effets dans l'espace d'inscription informatique dont le texte-image à l'écran ne présente qu'un état visuel partiel (en 2D). Les périphériques de numérisation et les architextes informatiques permettent de travailler, d'organiser et de visualiser le matériau binaire, sans exclure le corps.

Trois **niveaux** agissent en synergie dans la constitution du texte numérique : *corporel*, *technique* et *sémiotique*. Dans la phase d'**inscription**, le corps est confronté aux contraintes physiques et symboliques du codage numérique. L'**actualisation** de ce texte virtuel produit un *écrit d'écran* dont les dimensions techniques et sémiotiques s'analysent ensemble. Mais le corps joue aussi son rôle dans l'**interprétation** du texte, et parfois sa théâtralisation par des sujets qui

manifestent corporellement une lecture-écriture singulière. Ce *discours d'accompagnement*, anthropologiquement constitué, renoue en quelque sorte avec l'investissement séculaire du corps dans l'acte de *lettrure*. Les différences de statut entre *inscription*, *actualisation* et *interprétation*, entre *architexte*, *écrit d'écran* et *lettrure*, amènent des constats: ce que l'on fait n'est pas directement ce qui se produit sur l'écran et cette *image-écran* n'est pas non plus ce que l'on comprend.

Le geste de la saisie

Le geste de la main avec la souris est *relatif* et indépendant de l'espace physique du tapis. Avec une tablette graphique et un stylet, il est au contraire *absolu*. Dans tous les cas, le mouvement du « pointeur » visible à l'écran – et ses différentes métaphores d'outils – est borné par les coordonnées x et y du plan de travail numérique. Ainsi, le geste est *relatif* à un espace corporel réel et ressenti, alors que son résultat visuel – analogique sur l'écran – est *absolu* et dépend d'un espace calculé numériquement, donc raisonné¹⁵. Si le numérique n'enregistre pas les *mimèmes* expressifs de la main, les humeurs et les forces qui motivent le geste, ces *données* corporelles ne disparaissent pas pour autant du texte final.

Le pointeur est donc une représentation visuelle du geste *dans* l'image-écran, du travail en train de se faire, pas seulement un instrument. Le corps réel dialogue en quelque sorte avec son image dans l'image, il se réinscrit sémiotiquement dans la lecture. Chacun fait un usage particulier du dispositif de pointage basique qu'est la souris : balayage circulaire, repérage rapide, soutien linéaire de la lecture, etc., ce qui laisse des traces dans l'objet texte. La relation au texte se définit à travers les couples *distance/engagement*, *passivité/implication*, et peut s'observer aisément dans le mouvement conjoint des yeux, du pointeur et du corps. Les *attitudes* (mentales) et les potentiels offerts par les objets graphiques actualisés définissent probablement des niveaux d'accès et les projets possibles, et *in fine* des comportements. Une attitude méfiante, craintive, qui doute, génère une forme d'engagement tendue ; alors qu'une attitude sereine, sûre de soi ou motivée, amène une conduite de session en apparence plus maîtrisée.

Le corps vit, ressent et exprime, à la manière de chacun et selon des postures physiques plus ou moins singulières, les tensions sémiotiques de la lecture et de l'écriture. Chaque sujet ponctue sa lecture d'attitudes corporelles, d'expressions faciales, de sons et de verbalisations qui ont un rapport étroit avec ce qui *se produit* sur l'écran mais dépendent aussi de la manière dont est engagée la relation avec la machine.

Les relations du texte et des postures corporelles

Dans des réunions de travail, on peut observer des postures similaires à celles de sujets placés face à un écran; elles se répartissent selon trois temporalités relationnelles : **engagement**, **retrait** et **écoute**. Si avoir la main sur un média informatisé n'est pas avoir la parole dans une réunion, les postures physiques y sont très similaires. Il y a échange du pouvoir de dire et de faire entre un sujet et une communauté interactante réelle ou construite, présente ou représentée. Les postures corporelles devant l'écran sont assez stéréotypées, elles dépendent d'*attitudes* mentales, de modèles génériques ou particuliers. Leur observation – en toutes sortes de lieux – suggère une typologie de base. Cela peut rendre compte de la négociation entre un sujet et un média informatique, d'une relation spécifique avec l'objet texte sur les trois niveaux décrits précédemment. Pour analyser ensemble les *tensions physiques* et les *tensions sémiotiques* propres à un sujet dans

une session¹⁶, ce qui relève du corporel est considéré comme objet sémiotique. Trois grands types de postures (A, B, C) sont ainsi définis *a priori*, avec pour chacun des processus et temporalités différents : **attente** – c'est la machine qui *a la main* – ; **clic** – on agit « sur » l'écran – ; **saisie** – on « entre » des données au clavier. Cela fournit une base pour observer comment chacun crée ses interprétations dans des lectures singulières.

Le type A caractérise un mode d'engagement physique affirmé vers l'écran, le sujet étant en tension visuelle, physique et mentale vers ce qui se passe à l'écran ou ce qu'il fait sur le clavier. Le corps est pleinement mobilisé dans l'action sur le texte, projeté dans l'objet auquel il réagit, peu soucieux de son confort ergonomique.

Avec le type B, le sujet est mieux calé dans son siège, apparemment plus « relax » – posture proche des préconisations ergonomiques. Sans accentuer le relâchement ou l'engagement, chacun marque plus ou moins différemment, voire pas du tout, les différents temps de sa session avec ses membres, des expressions, des sons ou des verbalisations plus ou moins affirmés. Le corps est contrôlé, mais pas indifférent, juste sollicité pour ce qui est nécessaire. La relation semble maîtrisée.

Dans le type C, la position physique est nettement relâchée, en arrière, éloignée de l'écran. Cela peut témoigner d'une attitude détendue, voire avachie face à l'ordinateur, ou constituer une réponse à ce qui se passe à l'écran. Le corps se met à distance, ne s'implique pas en apparence. La relation est détachée, distancée.

Certains sujets passent d'une posture à l'autre, mais la majorité en conserve une qui se module plus ou moins selon les évolutions dans le temps et dans le texte. On peut relever des différences significatives entre les finalités déclarées et les conduites observées, ce qui permet de dégager certaines figures de lecture-écriture. Chaque session paraît être un jeu d'anticipation mutuelle entre le message – qui peut intégrer en partie ces postures dans son *design*, dans ses lectures en puissance –, entre le sujet et ses attentes, ses stratégies, ses préhensions et compréhensions des systèmes, et finalement le sens qu'il s'en construit. Le corps est donc une partie prenante essentielle dans la constitution de l'objet-texte dont les dimensions *anthropologiques*, trop souvent écartées des analyses, sont pourtant primordiales dans la construction du sens comme dans la production matérielle de l'objet lui-même. Toutefois, l'inscription est partiellement inaccessible sémiotiquement – pour le chercheur non-informaticien en tout cas –, et l'on ne saurait se contenter de la seule analyse sémiotique de l'actualisation – le texte à l'écran, le visuel –, l'interprétation mentale et physique du texte convoquant l'espace technosémiotique du corps dans ses interactions avec le dispositif. Le texte numérique comme objet *anthropo-technosémiotique* est ainsi le résultat d'une *inscription*, d'une *actualisation* et d'une *interprétation* singulières dont le sujet est certes l'acteur, mais dont son corps est manifestement le théâtre.

Encadré 1 : Le corps et le texte numérique

Les discours d'escorte dans l'imaginaire de la pratique

- 28 Une telle investigation ne pouvait que rencontrer la trace des divers discours qui valorisent l'innovation. Incapables de décrire les pratiques, ces discours habitent profondément les ressorts imaginaires dont celles-ci se nourrissent. Les discussions menées dans le groupe *écrits et écrans* depuis plusieurs années nous ont amenés à accorder un statut particulier à ces discours¹⁷. Nous observons une terminologie envahissante relative aux « technologies de l'information », avec ses thématiques fortes – attentes de prouesse des dispositifs, représentation de la lecture comme voyage, personnification de la machine, projection de catégories livresques, etc. Nous avons relié ces catégorisations aux thèmes chargés d'idéologie que véhiculent les médias. Mais, plutôt que de les traiter comme de simples erreurs, nous les avons considérées comme des façons de s'appropriier les médias informatisés, de réguler une relation difficile à construire avec eux, d'adopter des modèles comportementaux. En effet, le discours promotionnel et les verbalisations des lecteurs n'éclairent pas de manière équivalente les pratiques. Si l'hégémonie de certains discours se retrouve dans les propos et les attitudes des lecteurs observés et rencontrés, les terminologies et les façons de raconter l'usage ne prennent pas nécessairement le même sens chez eux que chez les idéologues actifs de la « société de l'information ». Le matériel lexical repéré a été considéré comme une voie pour préciser quelque peu la nature des projets mobilisés par les lecteurs. Nous avons tenté de comprendre la cohérence de leur action en nous plaçant de leur point de vue, de repérer les modes de qualification du dispositif et des textes. Ce travail nous a permis de mettre l'accent sur des valeurs, des critères de jugement, des modèles de comportement présents à l'arrière-plan des relations au texte de réseau.

Construction d'une posture méthodologique

- 29 Les diverses options théoriques ici évoquées correspondent au souci de rendre visible l'articulation entre les formes de l'objet-texte et celles de la pratique. Elles débouchent donc sur l'élaboration d'un dispositif d'observation qui prenne en compte les multiples dimensions de cette relation. L'approche sémio-ethnologique vise une réflexion qui puisse échapper aux pièges des divers déterminismes, qu'ils soient techniques, idéologiques ou sociaux, ouvrant de nouvelles perspectives pour l'étude des médias informatisés.

Une aventure intellectuelle

- 30 Cependant, un tel projet sémio-ethnologique pouvait se traduire par des dispositifs très divers et il a, de fait, pris des formes très différentes d'un terrain à l'autre. Les diverses étapes par lesquelles ce projet a ici pris corps éclairent la façon dont les chercheurs impliqués sur ce terrain se sont spécifiquement appropriés ce concept. La définition de la méthodologie s'est faite – ce n'était pas du tout décidé à l'avance – en quatre phases :
- *Élucidation théorique* : les échanges théoriques sur les propriétés du texte de réseau, sur les pratiques et les représentations de ce texte, nous ont permis d'affiner nos questionnements par le dialogue critique : effets de l'organisation textuelle, jeux entre homogénéité et hétérogénéité, strates sémiotiques du texte et jeux, visibilité et invisibilité, relation entre technologie et sémiologie ;
 - *Pré-observation* : nous avons ensuite effectué des observations flottantes ou plus systématiques – sur des lieux de pratiques, dans des groupes en formation – donnant lieu à transcriptions écrites. Elles nous ont permis d'affirmer l'hypothèse d'un imaginaire du texte mobilisé dans les pratiques : il y aurait un objet texte qui existerait dans l'esprit des personnes manipulant les médias informatisés ; on pourrait essayer de comprendre comment intervient le rapport entre ce texte imaginé et le texte vu. L'objet spécifique de l'opération de recherche était défini ;
 - *Explicitation des axes d'observation* : cette pré-enquête a donné lieu à des synthèses discutées en commun, conduisant à approfondir trois axes de réflexion. Nous avons confirmé quelques propriétés du texte informatisé, identifié de nouvelles pistes relatives aux attitudes, comportements et commentaires des lecteurs face au texte, et enfin choisi des indicateurs de l'engagement corporel dans l'acte de lecture. Un point de vue d'observation s'affirmait au fil de ces échanges ;
 - *Mise en place du dispositif* : nous avons acquis la conviction qu'il fallait « voir vraiment » ce qui se passe lors de la lecture de textes informatisés. Les premières observations faisaient « remonter » une matière très riche, mais le fait de mal cerner les « événements » textuels empêchait de donner une réelle précision aux analyses. Les gestes de lecture étaient visibles, mais détachés de toute référence exploitable aux textes sur lesquels ils portaient. Nous avons alors décidé de circonscrire l'espace d'observation et de constituer un corpus à certains égards artificiel, que nous donnerions à consulter à une série de personnes. Ce choix permettait de connaître les textes consultés et de percevoir une session de pratique complète. La consultation dans un temps défini, sur un objet connu et analysé, nous permettrait de qualifier des postures, de voir ce qui pouvait se construire en matière de sens – relation sensible, construction de signification – entre le texte et le lecteur.

Constitution du corpus

- 31 Nous avons cherché une thématique qui présente une série de propriétés cohérentes par rapport au projet. Elle devait être présente dans l'espace public et posséder suffisamment de niveaux d'existence pour renvoyer à des énonciateurs variés : institutionnel, journalistique, industriel, militant, associatif, etc. La thématique des OGM offrait la possibilité de réunir des sites Internet appartenant à un espace de médiation des savoirs où les discours varient, se côtoient et s'entremêlent. Nous étions capables d'analyser ce type de production – formes éditoriales, contextes de communication, rhétoriques – compte tenu des travaux menés par les membres du groupe sur la médiation des savoirs, ses formes et ses enjeux.
- 32 Nous avons sélectionné des sites offrant un équilibre entre divers critères d'hétérogénéité des textes et décidé de clore le corpus dans une version hors-ligne. Cette décision manifestait le désir de constituer l'objet comme un texte tangible et plein, symptomatique de l'ancrage sémiotique de notre entreprise. Mais elle correspondait aussi au fait que les textes informatisés ne s'inscrivent pas tous dans les mêmes temporalités : certains sont sans cesse mouvants, d'autres semblent fixés. Ce corpus a été soumis à une analyse sémiologique (voir encadré 2: Le corpus des sites sur les OGM) afin de repérer précisément les différents critères d'hétérogénéité que présentaient les textes. Ainsi, les observateurs pouvaient suivre le parcours de l'observé au sein du corpus et relancer le dialogue. Cette fixation artificielle des signes correspond bien à une certaine conception de l'articulation sémio-ethnologique, dans laquelle l'analyse sémiologique est déterminante: la connaissance approfondie du corpus permet en effet de se créer des prises sur le texte et sur la pratique de lecture.

Nous nous focalisons sur la confrontation des lecteurs à un ensemble de huit sites, portant sur une thématique suffisamment présente dans l'ensemble des médias pour susciter des discours et des mises en formes variées émanant d'acteurs différents. Le choix de cette thématique n'a pas été laissé au hasard : elle devait permettre aux lecteurs de réagir, d'avoir un intérêt à participer à la recherche, d'« avoir quelque chose à dire » dans la situation d'observation. Elle devait nous faciliter ainsi l'accès aux manières dont les lecteurs percevaient plus ou moins le jeu entre homogénéité et hétérogénéité des textes informatisés et en faisaient une lecture « en direct », avec nous. Le thème retenu a été celui des organismes génétiquement modifiés (souvent présentés sous la forme contractée d'« OGM »). Des critères ont été retenus pour réaliser le corpus que nous souhaitions avant tout porteur d'une diversité significative, et non forcément représentatif. Les sites retenus comportent donc des textes riches au plan des formes et des formats ; ils suivent des logiques éditoriales variées, aux implications de communication et aux figures du destinataire diverses. Nous avons également veillé à ce que le niveau et le mode de présence des marques textuelles, éditoriales et énonciatives soient multiples.

Le site de la Cité des sciences et de l'industrie est celui d'une institution qui se met en scène elle-même comme un site médiateur, offrant des ressources informationnelles impartiales. La Cité y est redéfinie comme un éditeur documentaire.

La page d'accueil propose un nombre important de signes passeurs, sous forme de liste, inscrites dans une structure tabulaire. Un jeu particulier s'instaure entre

l'organisation générale des écrans et ces signes passeurs : aucun d'entre eux ne donne une indication pouvant aider à repérer des textes sur les OGM. Y accéder n'est possible que par le moteur de recherche interne au site ou bien par un lien vers un média propre à la Cité, et présent sur le site (*Sciences actualités*, périodique d'information lié à une des salles d'exposition de la Cité). À partir du moteur interne, la recherche dans les archives privilégie l'axe thématique, puisqu'elle enchaîne recherche par mot-clé, réponse par liste, page de texte, revue de presse. Sur ce site, les changements d'univers graphiques ne coïncident pas avec les changements de statuts textuels, si bien qu'il est difficile de reconstituer le contexte de production des textes, tous repris de situations de communications extérieures.

Le site de l'entreprise Monsanto procède également d'un ensemble de constructions complexes. Les logiques de communication y sont emboîtées : ce site d'une entreprise vendant des produits issus d'OGM dissimule cette première logique institutionnelle pour mettre en avant une identité de « centre de ressources documentaires ». Cette production secondaire s'affiche comme une information plus équilibrée, prenant part à un débat de façon impartiale. Pour y parvenir, les formes des textes sont diversifiées. Elles alternent extraits, rapports, articles. Les citations nombreuses de sources multiples, la complexité des parcours proposés – un même document recouvre des aspects différents et est accessible à partir de plusieurs liens – rendent difficile le repérage du lecteur. Par contraste, une certaine unité est construite autour de marques rappelant l'identité visuelle de Monsanto, notamment par la dissémination et le rappel du logo, et par l'inscription des formes textes dans une structure carrée stable.

Transnationale.org fédère des associations menant une lutte politique contre le développement des agricultures transgéniques. Peu unifié au plan des codes graphiques et des interfaces, il rassemble des documents hétérogènes. Les effets de basculements éditoriaux y sont marqués. L'internaute accède ainsi souvent à des pages de texte sur fond blanc, difficilement identifiables dans leur nature et leur statut. De plus, elles échappent aux codes graphiques et documentaires proposés dans les premiers niveaux du site. Comme pour Monsanto et Cité des sciences, la nécessité de passer par un moteur de recherche interne produit des effets d'enclassements des documents : ils brouillent l'identité de celui qui en prend l'énonciation en charge.

Le site *ogm.org* ressemble – par la rhétorique des icônes présentes dès la page d'accueil – aux écrans d'entrée des cédéroms documentaires. Cette première logique, centrale, fondée sur des dessins de légumes dont le graphisme est naïf et stylisé, entre en confrontation avec la déclaration linguistique qui signe en haut du premier écran, mais non sans ambiguïté, l'identité des auteurs, « des professionnels des semences et de la protection des cultures ». Le thème des OGM est omniprésent et partout accessible. La structure éditoriale du site est, comme dans d'autres sites de « rassemblements de textes divers », très hétérogène : après un premier écran marqué par un graphisme sobre et minimaliste – quelques icônes et quelques signes passeurs, entre boutons et mots soulignés –, l'internaute accède à des textes souvent constitués en listes de termes soulignés – hyperliens –, des citations et des fragments de textes coexistent sans signalement précis de leur statut.

Le site de Greenpeace plonge dès le premier écran l'internaute dans l'actualité du

combat militant pour le contrôle des manipulations génétiques. Les actions de l'association sont listées en séries de brèves. Ces dernières manifestent le « je-ici-maintenant » d'une organisation engagée dans un combat. La photographie est présente et mise en rapport avec le texte ; elle acquiert à ce titre le statut de document, tout comme la forme « schéma ». Tous ces éléments produisent un même imaginaire, celui d'une communication pour l'action, et manifestent un positionnement politique. Leur rhétorique le confirme et tente de produire une connivence communautaire. Cette rhétorique est soutenue par une organisation visuelle et éditoriale récurrente et cohérente. Elle réaffirme ainsi l'identité du site, alors que les formats des documents sont par ailleurs plus disparates que sur les autres sites du corpus. La logique documentaire semble ici passer au second plan, chaque document étant au service du travail de constitution d'identité et d'engagement.

Outre le fait qu'il soit nécessaire de remplir un très long formulaire d'inscription pour accéder aux premières bribes d'informations, *Webencyclo.com* matérialise la logique de fragmentation d'une information présentée sous la forme d'une base de données. Il représente l'archétype de l'hypertexte à visée informationnelle brute : le mot prédomine partout, les images sont secondaires, l'énonciation est enfermée dans des cadres rigides successifs – quasiment des formulaires –, les unités de textes sont réduites et distinctes.

Aucune information n'est accessible à partir de l'entrée OGM. L'internaute doit donc procéder par l'utilisation de synonymes – plantes transgéniques – pour éventuellement atteindre les informations portant sur le thème. Il est également possible d'y parvenir par une longue liste de dossiers. Le contenu du dossier est à son tour également fragmenté. L'internaute est donc confronté en permanence à une rhétorique documentaire cohérente, dont la mise en forme rappelle l'information technique et scientifique (IST).

Lebulletin.com est le reflet, sur l'Internet, d'une publication québécoise portant sur des questions d'agriculture et élaborée par des journalistes à destination d'un public partageant une culture de ces thématiques. Il procède d'une structure en décrochement – à la fois de niveaux du site et de types de documents –, puisqu'il rassemble de nombreux textes de nature très différente. Sa structure évoque sans détour celle des sites de presse, sous forme de « portail ». Ce cadre général affirme une tonalité conviviale – par le style des discours et les choix graphiques, rappelant le terroir, ses valeurs –, tout en proposant un affichage thématique de l'actualité agricole. L'ensemble est composé de signes variés – liens, photos, boutons, images, schémas – et de textes combinant des formats différents.

La structure documentaire est marquée, mais elle est cadrée par une énonciation plus proche de celle d'un acteur journalistique, affichant un certain type de valeur et construisant un public d'agriculteurs attirés par le débat sur le devenir de leur métier et sa philosophie de développement futur.

Le site de Nestlé offre un écran d'entrée surprenant car il superpose deux formes textuelles différentes, auxquelles on accède en agissant sur l'ascenseur du cadre logiciel. En haut, une première portion d'écran très graphique, reposant sur des images riches et soigneusement travaillées, connote une communication publicitaire de marque adressée à la « consommatrice », émaillée de logos rappelant à la fois les identités de Nestlé et de ses produits. En dessous, une seconde partie, nettement dominée par l'écrit, institutionnalise davantage le site

en se présentant comme un portail. Il est nécessaire de s'orienter vers ce second plan de l'écran d'accueil – et d'explorer le bas de page au-delà de l'écran initialement affiché – pour être mis sur la piste d'informations sur les OGM. Il est même nécessaire, pour poursuivre leur piste, de passer par des pages présentant le discours du président de l'entreprise. Des données sont disponibles dans une rubrique intitulée « espace biotechnologie », mais sans que le terme OGM apparaisse tel quel. La connotation d'une « revue scientifique » domine alors dans une relation entre un expert et un consommateur, évitant toute citation de la dimension critique du débat sur les organismes génétiquement modifiés. Le corpus présente ainsi un degré élevé d'hétérogénéité sur les six axes que nous avons décidé de privilégier :

- Statut éditorial du texte ;
- Implication de communication proposée ;
- Genres textuels présents ;
- Mode d'articulation entre logiciels et textes ;
- Type de relation entre textes ;
- Niveau de présence et de visibilité des différentes marques.

Encadré 2 : Le corpus des sites sur les OGM.

Protocole d'observation

- 33 Une fois le corpus constitué, les lecteurs y ont été confrontés au cours d'une situation d'observation-dialogue.
- 34 On propose à l'observé de consulter librement le corpus sur les OGM, afin d'y rechercher des informations. La consultation, libre, est suivie d'un entretien avec les deux observateurs. Dans la phase de consultation, les postures, les modes d'engagement et les commentaires de l'observé sont consignés et une trace précise est conservée des parcours effectués, des signes passeurs activés, des textes consultés. L'entretien revient sur les choix opérés par l'observé et sur ses comportements. Cette façon de faire institue un rapport privilégié entre l'observé et ses observateurs ; elle offre la possibilité d'interpréter en situation les pratiques et de les discuter avec l'observé lui-même.
- 35 Malgré ce caractère ouvert, le dispositif reste une situation artificielle de consultation de sites – thème imposé et champ de recherches réduit. De plus, la diversité des modes d'investissements des observés¹⁸, la multiplicité des modes de transcription possibles¹⁹ et l'inégale élaboration préalable des divers niveaux de la pratique²⁰ constituent des limites inhérentes au dispositif. C'est en reconnaissant ce qu'on impose et ce qu'on s'impose au sein du dispositif – et en repérant les traces de nos propres imaginaires qui sont présentes dans nos catégorisations – que l'on peut donner toute leur valeur aux résultats avancés.

Organisation des sessions

Les observations consistent en *deux temps bien distincts*, au cours desquels les rapports observateurs-observé ne sont pas identiques : – Temps 1 (environ 30 minutes) : une consultation observée (sans intervention) ; – Temps 2 : élucidation par entretien des parcours, choix, qualifications du texte. Elles se font à trois (un observé, deux observateurs), sans enregistrement audiovisuel. Les deux

observateurs sont assis de part et d'autre de l'observé, qui travaille, soit sur sa machine, soit sur une machine utilisée pour l'occasion, mais toujours dans des conditions de calme. L'observation initiale de la lecture permet de collecter des informations directes sur les activités d'appropriation du texte, mais elle ne vise pas à un enregistrement exhaustif de l'activité : elle permet un retour précis sur les pratiques dans la seconde phase. Le cadre temporel général (1h30) est précisé au lecteur, la gestion des phases restant à l'initiative des observateurs.

Situation de communication

Une réunion a été consacrée à l'étude systématique d'hypothèses sur les effets possibles des diverses façons de présenter la situation. Le choix s'est arrêté sur une formule favorisant une liberté de lecture, sans indication quantitative, en évitant de renforcer de façon excessive, soit un discours circulant sur le média, soit une posture stéréotypée du type : évaluation de site avec grille.

Nous avons choisi de présenter explicitement la situation comme participant à un projet de recherche et d'inviter le lecteur à participer à cette recherche plutôt que de chercher à tout prix à simuler un intérêt personnel. Nous exprimions donc la volonté de comprendre comment les gens consultent les sites, de le faire par l'observation puis le dialogue, et nous annoncions que nous fournirions un exemplaire du livre réalisé à partir de la recherche. L'observé devait se sentir autorisé à passer plus ou moins de temps sur les sites. Nous souhaitions, dans la formulation de la consigne, éviter d'induire une conduite de « zapping » pour expertiser tout à toute vitesse.

Formule proposée pour le lancement

Compte tenu de l'importance de ce cadre, nous avons décidé d'écrire une formule-type, que nous avons reprise avec une marge d'improvisation orale : Nous appartenons à un groupe de recherche collectif qui mène une étude à la demande de la Bpi sur les nouvelles relations à l'écrit. Nous essayons de comprendre comment l'information s'organise sur le Web, quelles formes y prend le texte, et ce que le changement de support peut changer à l'activité de lecture et d'information. Nous avons choisi pour cela de procéder à une série d'observations et d'entretiens sur un ensemble de sites traitant du même sujet. Nous avons choisi pour thème les OGM, les organismes génétiquement modifiés. Nous vous demandons de participer à cette recherche, d'abord en cherchant de l'information sur les OGM dans les sites proposés, puis en analysant avec nous l'information que vous avez pu recueillir, la façon dont vous avez procédé et vos remarques.

Notre souci est de comprendre comment vous faites pour trouver de l'information sur des sites ; nous allons vous laisser consulter les sites ; ensuite, nous ferons le point avec vous sur le parcours que vous avez réalisé et ce que les différents sites vous ont permis de récupérer.

Nous vous donnons une liste de huit sites, vous êtes libres de les visiter tous ou d'en regarder seulement une partie. Nous vous demandons seulement de ne pas rester tout le temps sur le même site. Nous avons prévu environ une demi-heure pour cette recherche d'information, ensuite nous discuterons ensemble de ce que vous avez fait et des commentaires que vous avez à faire.

Mémoire du parcours

L'analyse sémiologique des sites avait été répartie entre les chercheurs, mais tous avaient lu toutes les analyses avant l'observation.

Pour garder mémoire des actes de lecture, un double jeu de fiches d'observation a

été préparé (cinq ou six colonnes par fiche).

Les rôles d'observateurs étaient spécialisés (sont donnés ici les termes dans lesquels ils étaient définis dans le document de consignes initial) :

- **Rôle A axé sur le texte** : il consigne la navigation (sites, écrans, signes passeurs activés avec une référence au texte pour identifier) – consigne le déplacement du curseur en relation avec le regard et les actes de lecture gestualisée – note une référence très succincte aux verbalisations (sans *verbatim*) ;
- **Rôle B axé sur les attitudes du lecteur** : il observe les postures pour les coder selon une grille élaborée par Philippe Quinton et pour noter les modes de coordination entre état du texte machine et modes d'engagement ; il note les interventions en *verbatim*.

En pratique, cette consigne a été modulée, d'une part parce qu'il a parfois été nécessaire d'aider le lecteur, d'autre part parce que le *débriefing*, systématiquement fait après chaque observation, permettait à chacun d'intervenir sur tous les thèmes : les grilles ont donc été retouchées et complétées.

Conduite du dialogue

Dans la phase d'analyse, il était prévu de revenir sur ce qui a été fait pour l'élucider. Il était envisageable de revenir visuellement au besoin sur les écrans – le temps a rarement permis de le faire.

Ce dialogue était construit, sagement, autour de trois phases principales: L'un des observateurs repose la question globale du départ (quelle information sur les OGM, comment l'observé a-t-il fait pour la trouver ?), puis on revient méthodiquement sur le parcours et on demande de l'explicitier, ce qui ouvre graduellement une discussion plus libre. Les observateurs relancent au besoin pour faire expliciter au lecteur sa conception du texte, les activités d'interprétation et de qualification qu'il a faites, les difficultés de contextualisation qu'il a pu rencontrer. Cette partie est menée en coélaboration pleine avec le lecteur, avec le souci de prendre des décisions communes sur ce qui sera consigné. La dernière phase de l'entretien vise à permettre l'expression du lecteur sur les conditions de l'observation et du dialogue eux-mêmes.

Analyse des résultats

Les informations, utilisées en entretien à partir des fiches, ont été par la suite regroupées dans un tableau permettant de suivre, écran par écran, les rubriques suivantes : Site / écran / action / signe passeur / *verbatim* / posture. Distribuées entre tous les chercheurs, elles ont été commentées oralement et par écrit. Le tableau des figures de la relation au texte a été élaboré peu à peu, à partir d'une première formule simplifiée ; il a été corrigé et complété par une formulation plus spécialisée (chacun synthétisant les observations qu'il a menées) et par des discussions, enregistrées, menées dans le groupe de chercheurs. Il faut malgré tout souligner que la capacité des uns et des autres à voir et à comprendre plus ou moins bien tel ou tel aspect des pratiques a conduit à une relative spécialisation des analyses.

Encadré 3 : Le protocole, entre observation et dialogue.

3. Regards sur la lecture en actes

- 36 L'observation et le dialogue avec les lecteurs rendent visible le jeu entre contrainte et initiative. Ils font découvrir une gamme de pratiques et d'effets, parfois convergents, parfois différentiels, parfois contradictoires d'un lecteur à l'autre, qui caractérisent les lectures en acte – en actes.
- 37 Nous avons été confrontés à un paradoxe. D'un côté, le textiel définit des conditions de possibilité de la pratique, qui s'imposent avec force à tous. Rien n'est moins libre et fluide que la consultation de textes de réseau. Des contraintes formelles, des cadres interprétatifs, des faits structurants distinguent la pratique du réseau de la lecture d'un livre, mais aussi de l'image simpliste d'une libre « navigation ». Pourtant, cet ensemble de figures imposées ne produit pas une pratique uniforme, ni dans ses ressorts, ni dans ses effets. Le texte de réseau offre en effet une richesse sémiotique particulière, qui fournit de multiples objets d'interprétation et de multiples pistes d'action. D'autre part les lecteurs n'ont pas la même démarche envers l'objet ni la même définition de cet objet, ils ne « voient » pas la même chose : contraste qu'accentue le sentiment général que le réseau est le lieu d'une pratique précipitée et risquée, qui demande des choix marqués et urgents. Même en nombre limité, nos observations démentent donc l'idée d'un processus unique de lecture sur écran et, symétriquement, d'une façon d'écrire plus efficace qu'une autre²¹.
- 38 Pour reconstruire l'articulation entre texte à l'écran et stratégie de lecture, les observations et hypothèses d'interprétation seront ici présentées en trois temps : les cadres qui caractérisent la relation de lecture en général, les figures contrastées de relation au média et aux textes que les observations ont révélées et les moyens de décrire une sémiotique mise en acte, c'est-à-dire les modes d'appropriation des signes présents sur les différents textes et leurs effets possibles. Le caractère méthodique de cette présentation des résultats ne doit pas masquer que ce qui se donne à observer est un ensemble indiscernable d'objets, de représentations et de pratiques, pris dans la dynamique de l'action et tiraillé entre attitudes socialisées et démarches singulières.

Y a-t-il une « grammaire » pour des textes insaisissables?

- 39 Les médias informatisés posent un problème d'appropriation à toutes les personnes que nous avons rencontrées. Ils exigent d'elles qu'elles se positionnent, dans tous les sens du terme, qu'elles exploitent leur culture communicationnelle et en même temps s'en détachent. Ils offrent un agglomérat d'objets, convoquant des pratiques médiatiques plus anciennes, tout en proposant des difficultés d'un nouveau genre. C'est la *désorientation*, évoquée d'une façon ou d'une autre par tous²², jusqu'à aboutir à une réelle paralysie chez certains²³ : « Et maintenant, je fais quoi ? », « où est-ce que je suis ? », « qu'est-ce qu'elle (la machine) fait ? »

La désorientation, ou « Mais où je clique là ? »

- 40 Avant ce travail collectif, plusieurs observations avaient dégagé une impression de grande difficulté dans la pratique de certains internautes, notamment débutants. Le concept de désorientation exprime bien cette perte de repères.

- 41 Ce phénomène conduit à observer combien l'écrit d'écran est polydiscursif, polysémiotique. « L'offre » – d'information, de graphisme, de chemins possibles – est énorme, diverse. Elle implique en permanence des choix, sans que la nature de ces choix, ni leur effet soit forcément prévisible. L'élément essentiel de la désorientation est une hésitation, permanente, qui se traduit notamment en termes d'action, ou plutôt de non-action. La machine a « agi », l'affichage d'une nouvelle page s'est achevé sur l'écran, et comme le dit de manière récurrente une lectrice: « Et alors là, où je clique? » Comme l'ont montré par la suite nos observations systématiques, le « lire » sur écran est aussi – et peut-être avant tout – un « faire ». Il n'y a pas de lecture sans action. Encore faut-il connaître les règles de cette action et pouvoir en anticiper les effets.
- 42 En second lieu, la désorientation exprime un brouillage des repères au passage d'un univers dans un autre. La lecture dispose de ses repères, de son vocabulaire, de ses gestes. Ceux-ci ne peuvent être simplement transposés sur l'écran. Ils doivent faire l'objet d'une interprétation. Lorsque cet effort d'interprétation n'est pas accompli – lorsqu'on a affaire à une lecture sémiotique et non à une lecture sémiotique –, il y a un décalage entre l'attente produite par l'image et la réalité des effets obtenus. La désorientation est le plus souvent associée à un phénomène de déception.
- 43 L'organisation du dispositif technosémiotique sur le Web heurte le sens commun par bien des aspects. C'est dans le cadre de la référence à d'autres formes, plus anciennes, de l'écrit, que peut se lire un décalage avec les pratiques mises en œuvre pour la lecture de l'écrit d'écran. Beaucoup de personnes observées lors de stages de formation, ayant réalisé un exercice et consulté une page, demandent comment « fermer » ou « sortir » pour accéder à une autre page Web. L'un d'eux ferme même consciencieusement le navigateur et relance sa connexion pour effectuer une nouvelle requête. L'idée que l'on puisse « entrer » dans un nouveau site Web, sans avoir préalablement « fermé » celui que l'on était en train de consulter heurte le sens commun. Là encore, l'antinomie avec le monde physique de l'imprimé est lisible : on « ouvre » et on ferme un livre, un magazine, un journal, dans les trois dimensions de l'espace. Autrement dit, faute d'information « palpable », corporelle, on ne sait pas traduire les concepts « ouvert » et « fermé » dans un nouveau système. Ce que l'on ne sait pas intégrer, surtout, c'est qu'il n'est pas obligatoire de fermer pour sortir d'un texte et entrer dans un autre.
- 44 Le lecteur a perdu le « sens unique » de l'organisation du texte en volume, tel qu'on le connaît dans le livre, le journal, le magazine... Pris linéairement ou feuilleté dans tous les sens, le volume reste le repère spatial capable d'organiser le parcours du lecteur. Pour le Web, il ne s'agit pas tant de l'absence de repères que de leur profusion, d'une part, et de leur lisibilité d'autre part.
- 45 Cette désorientation exprime la relation délicate entre un sujet en quête d'information et un média informatisé. Le média sollicite une activité complexe, à la fois impérieuse – on ne peut pas rester sans rien faire devant l'écran – et mystérieuse – on ne sait pas ce qui se passe vraiment. Il s'agit avant tout de deux décalages cognitifs majeurs : la difficulté de rapporter le média écran aux schèmes encore largement hérités de l'imprimé et la présence, sous une forme transformée, des gestes moteurs et perceptifs ordinaires.

Le corps saisi

- 46 Le média informatisé appelle le geste et s'y soustrait à la fois. Les postures physiques se définissent dans l'espace par distribution de l'engagement entre plusieurs mobiliers – chaise, table – et accessoires – clavier, souris, écran –; elles se définissent aussi dans le temps, celui du sujet – action, attente, etc. – et celui du traitement informatique. En partant des analyses de l'engagement corporel dans le travail informatisé²⁴, nous avons pu établir puis valider l'existence d'une poétique posturale – une sorte de chorégraphie de lecture, de « ballet » – mobilisant différents comportements vis-à-vis de la machine avec des constantes récurrentes d'un individu à l'autre. L'axe de la colonne vertébrale met les postures en tension selon divers degrés d'engagement frontal²⁵ : variations qui ponctuent les actes d'écriture- lecture – engagement vers l'écran, pause, retrait –, autant que les attentes liées au travail du logiciel (voir encadré 1: Le corps et le texte numérique, p. 100). La dépendance du dispositif ou au contraire l'affirmation de sa prise en main varient beaucoup selon les sujets et leurs cultures, leurs appréhensions physiques et psychiques des machines, etc.
- 47 Cette gestuelle appelle une analyse techno-sémiotique car la lecture dépend directement des contraintes du dispositif. L'attente et la sélection autorisent un relâchement physique – corps distant de l'écran, main plus lâche sur la souris, ou posée ailleurs – qui permet parfois la discussion avec l'entourage. Mais lorsqu'un texte capte l'attention, le corps se retend, le lecteur se rapproche de l'écran, reprend en main plus vigoureusement la souris, stabilise sa tête. Le corps marque l'implication ou le détachement du lire. Toutefois, ce ballet relationnel ne se code pas mécaniquement, chacun y apportant des variations individuelles très fortes, en rapport avec les contextes et les activités.

Comment tenir le texte ?

- 48 L'enjeu premier de cet engagement est ce qu'on pourrait nommer la saisie du texte, qui actualise, avec le texte lui-même, le processus de communication.
- 49 Dans l'univers de l'imprimé et des manuscrits scolaires – cahiers, notes, fiches, etc. –, la manipulation permet de construire une relation informationnelle du sujet aux objets²⁶ : la main explore, tâtonne, construit un cheminement dans le temps de la lecture. Elle n'intervient, dans l'écran, que stimulée par une représentation iconique. Ce n'est donc pas elle qui construit l'itinéraire de lecture ; elle est guidée par les signes disposés sur l'écran pour désigner des itinéraires possibles.
- 50 La gamme des actes qui définissent une saisie du texte, dans le domaine des écrits sur papier, est donc ici absente. Le texte devient labile et inaccessible au geste direct. Chaque lecteur est, à sa manière, soucieux de faire du texte une chose palpable. La parole y contribue, par la nomination – pages, sites, écrans – et par l'oralisation des opérations. Il en va de même pour l'impression et la prise de notes, qui accompagnent voire justifient la consultation. Mais raconter le geste ou le différer ne suffit pas. Il y a urgence à saisir le texte dès son apparition sur l'écran.
- 51 Tous les lecteurs se dotent de stratégies multiples pour matérialiser, fixer, capturer le texte. Il s'agit d'abord des mouvements de la « souris²⁷ » ou plutôt du système gestuel associant le déplacement de la souris, sa matérialisation sur l'écran par le « pointeur », l'activation du « clic » et les contrôles visuels. On pourrait, dans le prolongement des

analyses de Jousse²⁸ et de Leroi-Gourhan²⁹, considérer la souris comme une prothèse, mais une prothèse particulière, qui est celle de la machine autant que celle du corps. Le geste est en effet ici un geste désigné, doté d'efficacité par un processus industriel. Le pointeur représente le geste de façon indirecte, en quelque sorte métaphorique. Ce que l'œil contrôle, ce n'est pas réellement l'objet ni le geste, mais une sorte de fantôme du geste dans l'objet lu.

- 52 Dans cet espace évoluent des gestes en nombre limité, que nous avons interprétés comme autant d'indices d'une relation au texte. Le lecteur placé devant un nouvel écran décrit un cercle – partant du coin inférieur droit pour remonter sur les bords supérieurs de la page, avant de « filer » vers l'ascenseur –; il suit à l'écran et balaie, au moyen du pointeur, des lignes écrites – rappelant le suivi des lignes dans la lecture scolaire.
- 53 Ces gestes sont récurrents, faisant évoquer des « modèles d'usage » ; mais leur forme et leur fonction témoignent d'une créativité importante. Ainsi l'« ascenseur » utilisé pour faire défiler les écrans. Cet acte apparemment simple, consistant à placer le pointeur de la souris sur les « pavés » du paratexte, prend des formes multiples : défilements continus ou interrompus, activations multipliées, pression continue de la souris, etc. La manipulation du couple souris-pointeur fait naître une multiplicité de figures du texte. Faisant glisser le pavé qui représente le texte, tel lecteur convoque l'image d'un « rouleau³⁰ », d'un texte continu ; un autre, qui opère une série de « clics » de rythme et d'ampleur irréguliers, inscrit sur l'écran les déplacements de son intérêt ; un troisième entraîne la succession de « pages » en activant systématiquement la partie vide de l'ascenseur ; un dernier, exerçant une pression continue de la main, suggère la capture et le contrôle du dispositif. Certains explorent et sondent le texte, d'autres s'assurent qu'ils ne manquent aucun écran, d'autres semblent simplement faire en sorte que le dispositif ne leur échappe pas.
- 54 Il en est de même de la nature ambiguë d'un acte comme celui de « cliquer ». Le clic correspond tantôt à une exploration, tantôt à une décision. Il peut s'agir d'appréhender une zone : tel sujet clique plusieurs fois à chaque rencontre d'image dans une page, sans vérifier au préalable l'état de son curseur. Au contraire, un autre lecteur, qui a anticipé mentalement ses choix, ne clique que pour passer à l'acte : il ouvre toujours un lien explicite ou suggestif. L'acte de cliquer, qui matérialise par excellence la possibilité d'agir sur le dispositif, a une valeur symbolique forte. La pratique fébrile du clic incarne l'imaginaire de l'Internet ; l'écriture des sites et des logiciels sollicite le clic comme le lieu d'une recherche et d'une surprise, garante de l'interactivité des sites. Le clic est ainsi hanté par une quête incertaine, traduite en « sémiotique sauvage », interprétation fondée sur une logique de l'essai et de l'erreur.

L'appropriation du texte passe par un objet discret mais indispensable, le pointeur de la souris, apparaissant sous diverses formes à l'écran. Le pointeur ne joue pas un rôle fonctionnel unique. La façon dont il se déplace, variant d'un lecteur à l'autre, nous semble une indication des logiques de lecture. L'usage très riche que font les lecteurs du pointeur de la souris, projection sémiotique de leur corps dans le texte, illustre très concrètement le fait que le texte de réseau n'est pas donné, qu'il exige du lecteur des choix et une construction.

Le curseur incarne en effet une présence corporelle du lecteur dans l'espace du texte, une sorte d'écriture flottante de la lecture, qui vient partiellement compenser l'évanescence du texte. D'ailleurs, sa présence paraît indispensable,

bien au-delà de son rôle d'« interface avec le système ». À une seule exception près, il n'est jamais totalement mis de côté, ce que supposerait un usage purement fonctionnel de cet objet. Le pointeur est intégré à l'espace de lecture : il s'y déplace, va d'un signe passeur à l'autre, suit le texte qui est lu, etc. L'un des lecteurs présente le pointeur comme le prolongement de son doigt, un autre comme une extension de son regard. Œil ou main, la prothèse paraît pouvoir représenter divers membres corporels, on pourrait dire qu'elle réorganise des métaphores du corps.

Quoi qu'il en soit, le pointeur est un signe d'incorporation flottant, que les lecteurs utilisent de diverses façons, toutes réunies par le désir de faire exister physiquement le texte et sa lecture. Le pointeur ne représente strictement ni le texte, ni sa lecture, mais une sorte de point de contact entre les deux. Certains lecteurs en usent comme d'un marqueur du parcours textuel, faisant alterner des phases statiques et des phases mobiles : ils dessinent les contours du texte, le suivent, y repèrent des éléments ; le pointeur semble alors comme un appui pour l'œil, il matérialise un itinéraire de lecture. Chez d'autres, le pointeur a une fonction plus limitée, il apparaît comme un outil de pure « navigation ». Il intervient alors pour marquer des choix possibles, préparer la décision d'actualiser tel ou tel fragment de texte, sémiotiser en quelque sorte le signe passeur. Pour l'observateur, le pointeur concrétise le fait que le lecteur a identifié la présence d'un signe passeur, qu'il envisage d'accéder à un autre texte – sans nécessairement le faire, les « repentirs » sont très nombreux en lecture d'écran. L'une des personnes observées n'utilise par exemple le pointeur que dans les listes : celui-ci ne pénètre jamais dans une zone discursive, un article, il pointe une suite de petits paragraphes de forme titre-résumé.

Dans tous les cas, l'observateur a le sentiment de voir se dessiner la figure d'une relation au texte, c'est-à-dire à la fois la forme donnée par le lecteur au texte qu'il veut isoler et saisir et la forme de son propre intérêt pour le texte.

Encadré 4: Le pointeur de la souris, façonneur de textes.

- 55 Les divers outils que nous avons rencontrés – souris, pointeur, clavier, représentations du texte par des pavés, etc. – sont des prothèses d'un genre particulier : des objets qui semblent purement opératoires mais qui, d'un lecteur à l'autre, endossent plusieurs fonctions, jusqu'à avoir un statut autre que fonctionnel. Ils participent à l'invention de moyens de matérialiser le texte et la lecture. La manipulation de ces objets-signes est nécessaire, mais elle ne l'est pas seulement ni obligatoirement dans un cadre de fonctionnement – selon les termes de Patrice Flichy³¹. Ils métaphorisent la main, l'œil, un crayon, une télécommande. On pourrait dire que ces gestes tendent, sans y parvenir réellement, à donner une existence tangible au couple du texte matériel et du texte culturel.

Une lecture pour après ?

- 56 Cet effort pour donner corps au texte est paradoxal. Cherchant à concrétiser un objet sur l'écran, il se projette en permanence au-delà de l'écran, vers un objet fantomatique, impossible à saisir. Le texte fuit sous les doigts et le regard. Il reste toujours plus loin, comme ce que l'on cherche à saisir sans parvenir à l'atteindre. Le discours des lecteurs oppose ainsi le temps de la consultation à un autre temps, réel ou désiré, celui où la

lecture pourra(it) vraiment se déployer. Le sentiment d'une pression temporelle est omniprésent chez les lecteurs, pendant la consultation ou lorsqu'ils commentent leurs choix, leur abord du texte, la fabrication des traces.

- 57 L'impatience est une figure de l'imaginaire des « nouvelles technologies ». L'agacement devant des dispositifs toujours insuffisamment performants caractérise les pionniers de « la nouvelle frontière électronique³² ». Mais ils n'en ont pas l'exclusivité: dans des groupes en formation, on constate l'omniprésence de cette relation particulière au temps, sous des formes multiples. Le sentiment d'urgence justifie le commentaire des « plantés » de la machine, la critique les sites volumineux, les stratégies de gestion du temps personnel, la décision d'écramer le texte et de garder l'essentiel pour l'impression ultérieure. Mais cette urgence est prise en charge très diversement: elle autorise une parole experte et exigeante, mais occasionne aussi bien les commentaires ironiques sur le ridicule de la cyber navigation; elle permet d'assumer une inexpérience vécue par certains comme plus ou moins coupable; elle conduit aussi parfois à des retours critiques sur un mouvement spontané: « je suis (trop) impatiente » déclare une lectrice.
- 58 Il n'est donc pas aisé d'assigner une fonction unique à cette perception du temps, qui renvoie à une série de contextes emboîtés. Les lecteurs évoquent le coût de la connexion – ils ne se trompent pas sur la prétendue gratuité du réseau –; ils expriment la crainte de perdre leur temps, de s'égarer, avec un doute insistant sur la réelle utilité du réseau; l'impatience est aussi accentuée par l'observation en temps limité, souvent vécue comme devant être quantitativement optimisée –même lorsque des consignes différentes ont été données –; mais l'inquiétude tient à l'impossibilité de distinguer, dans les « pertes de temps », ce qui tient à la maladresse de l'utilisateur et à l'insuffisance du dispositif. Or la valeur du temps est sur sémiotisée dans l'écran (voir encadré5: La symbolique du temps): le temps qui passe est incarné en une foule de signes, indiciels, iconiques, symboliques. Cette gamme extraordinaire de représentations plus ou moins mythiques n'entraîne pas forcément une bonne perception de l'état de la machine, mais elle propose sans cesse aux utilisateurs le sentiment que quelque chose se passe, que le temps est compté, qu'il est toujours trop tôt et trop tard.

Si les modes de déplacement de l'utilisateur à l'écran nous ont particulièrement intéressés, nous n'avons pas pour autant évacué la dimension temporelle de la lecture, dans la mesure où celle-ci est également très importante. Lors des observations ou des entretiens, c'est une préoccupation omniprésente : « C'est long », « Ça rame », « Il y a du monde ». Une analyse du cadre des fenêtres de navigateurs montre qu'il n'existe pas moins de quatre indicateurs temporels pour *Netscape* par exemple.

En haut à droite, dans un petit pavé, simulation du mouvement (bombardement de météorites pour *Netscape*, mouvement pivotant de la lettre E pour *Internet Explorer*) ;

Dans la barre inférieure, à gauche, curseur horizontal qui s'assombrit dans un mouvement de va-et-vient (dans *Explorer* le pavé se remplit unilatéralement de gauche à droite, en bleu, jusqu'à occuper tout l'espace) ;

Dans la barre inférieure, au milieu, mention de l'activité technique : « Connexion : contact de l'hôte » ;

Enfin, au centre de l'écran, minuteur qui remplace le curseur (sablier dans

l'environnement Windows, horloge dans l'environnement Mac)³³.

Cette « abondance de bien » nuit parfois à la compréhension de « l'action » effectuée entre-temps par la machine ; certains de ces signes – les deux premiers et le dernier – évoquent une temporalité abstraite : tant que le mouvement dure, l'utilisateur n'a pas la main, seule la machine travaille. Au-delà « d'un certain temps » comme disait un humoriste célèbre, la durée de ce mouvement signale qu'il y a un problème, par exemple de connexion, ou d'acheminement des paquets sur le réseau, ou d'ouverture du site cible. Mais aucune de ces explications n'est affichée, ni même induite par ces signes qualitativement neutres. Seul le troisième – énoncé linguistique descriptif – est capable de qualifier l'action en cours. L'utilisateur devra donc croiser tous ces paramètres pour essayer d'inférer une compréhension du « comportement » de l'appareil, sans forcément y parvenir. Il arrive également que l'utilisateur néophyte soit leurré par des signes équivalents, mais dont la signification est toute différente. Témoin cette personne observée en situation de formation qui patiente de longues minutes devant une page pourtant entièrement chargée, comme le montre l'inertie de tous les indicateurs précédemment cités : sous ses yeux, un bandeau publicitaire affiche un petit réveil en train de vibrer. Par analogie avec l'horloge du système d'affichage des Mac ou de certains distributeurs automatiques de billets, la stagiaire infère que la page est toujours en train de charger...

Encadré 5 : La symbolique du temps.

- 59 L'ensemble de ces observations, qui font de la relation au temps médiatique moins un système qu'une nébuleuse de pratiques et de représentations, ne nous semble pas s'opposer à l'interprétation. Les lecteurs, qui s'interrogent sur ce qui les a fait agir, tiennent à exprimer quelque chose de plus général que la situation présente. S'ils notent que le dispositif d'observation produit une sorte de paroxysme de ce sentiment et attirent ainsi notre attention, en miroir, sur le fait que notre protocole porte les marques de l'imaginaire dominant, la consultation minutée, ils affirment très clairement y investir un souci qu'ils mobilisent ailleurs : économie de l'argent et du temps, choix difficiles, affectation d'un statut d'objet furtif au réseau, etc. Le complexe de représentations associées à ce temps toujours provisoire – trop court et trop long – comporte une cohérence. Il a en tout cas deux effets essentiels qui conditionnent l'espace d'individualisation de la pratique, tel qu'il sera décrit plus loin : l'urgence conduit à aborder le texte avec des stratégies très marquées, évaluées, non à leur exactitude vis-à-vis d'une interprétation nuancée des textes, mais vis-à-vis de leur efficacité dans l'utilisation de la ressource rare du temps ; l'acte de lecture dont procède nécessairement la consultation des sites n'est pas pensé ni pensable comme une lecture pleine, il devient, pour détourner la terminologie des historiens du livre, comme une lecture extensive au superlatif. Le plus souvent les sujets observés lisent peu, au sens où ils prendraient connaissance d'une unité textuelle complexe. D'ailleurs l'équipe d'observateurs elle-même a dû lutter contre l'étonnement que suscitait chez elle le seul cas d'une lecture intensive méthodique des textes paragraphe après paragraphe, ce qui montre l'importance des représentations associées au média. Il existe donc une sorte de *design* général de l'acte de *pseudolecture*. Les signes doivent être sélectionnés et captés rapidement, en quelque sorte collectés, avec cette idée sans cesse reprise qu'un autre temps pourrait exister pour la lecture effective des documents. Les lecteurs ont besoin de points de repères, ils en ont et s'en donnent tous quelques-uns ;

mais personne ne les a tous, personne ne prend suffisamment le temps pour regarder tous les repères. Cette nouvelle phénoménologie du lire conditionne l'ensemble des analyses qui suivent, sur la nature des initiatives de manipulation des textes.

Forme visible, forme représentée, forme normée

- 60 On pourrait résumer l'ensemble de ce qui a été observé jusqu'ici par une formule : ce qui est présenté au « lecteur » n'est pas défini mais donné à définir. C'est tout ensemble une machine, des signes, des formes, du discours, de l'information. Les lecteurs sont conduits à constituer ce qu'ils ont devant eux. On le voit en analysant la terminologie avec laquelle ils qualifient les objets et les actes, comme en analysant les activités par lesquelles s'affirme une appropriation singulière du texte.
- 61 La fréquence d'emploi des termes³⁴ désignant les objets et les actes de la consultation donne une forme tangible à cette incertitude, tout en confirmant l'importance des processus métaphoriques à l'œuvre: pour désigner l'objet médiatisé et la pratique de manipulation qu'ils en développent, ils convoquent des domaines d'expérience ordinaire et de pratique culturelle bien définis. Comment les lecteurs nomment-ils l'objet de leurs pratiques ? L'étendue des catégories mobilisées confirme que celui-ci reste à définir. Elles vont des techniques informatiques aux organes du corps, en passant par le livre, les pratiques de lecture, le parcours spatial. Les termes qui reviennent le plus souvent sont *l'information*³⁵ (11), le verbe *lire* (8), le *temps* perdu ou gagné (8). On évoque des *pages* (6), l'acte d'*imprimer* (6) à peu près autant que les catégories « phares » de l'Internet, le *lien* (6), l'action de *chercher* ou *rechercher* (6). Les représentations de l'objet comme informatique, livre, espace à parcourir ou activité intellectuelle sont en concurrence.
- 62 Le modèle le plus prégnant en termes de médias est celui du livre et de la lecture – la relative sous-représentation de l'image et des autres médias est par exemple significative, on parle plus souvent de « lire » que de « voir ». Ces emprunts entrent en résonance avec les observations relatives au corps. On évoque des moyens de matérialiser le texte: *crayon, imprimante, bouquin*; les catégories désignent des structures connues et tangibles – *page, titre, rubrique, sommaire* – suggérant un transfert de l'imprimé sur l'écran; la lecture rapide – *diagonale, survol* – s'oppose à une lecture « à tête reposée ». La problématique de l'espace et du parcours est très prégnante: le sujet se situe face à une masse indistincte, qu'il cherche à qualifier à la fois comme une surface – *autour, délimiter, morceau*, etc. – et comme un volume – *profondeur, arborescence, aller dedans*, etc. Le vocabulaire de l'errance est très présent: un vocabulaire lié aux discours d'escorte du *Web*, mais en fait opposé à l'idée de navigation – qui suppose un repérage. Un imaginaire très fort du retour – *retourner, revenir* – se fixe sur le signe « précédent » (« back »). La lecture apparaît comme une stratégie d'exploration, de survol, pour repérer, marquer, et ensuite – dans cette temporalité projetée – exploiter le résultat. S'il y a bien désorientation, on est assez loin de l'idée répandue de « perte dans le cyberspace », supposant un éloignement constant du point de départ: davantage le Petit Poucet que Blanche-Neige...

Certains lecteurs tentent d'appréhender les sites au filtre de formes textuelles déjà vues, de modèles connus. Constatant une zone de recouvrement entre des catégories familières et les écrans de l'Internet, ils qualifient rapidement les identités, intentions et stratégies de communication.

En effet, les formes reconnaissables dans leur filiation aux médias précédents fourmillent sur les écrans de l'Internet. Ainsi, le site du *bulletin.com* (dont le nom est significatif) structure l'écran d'accueil à la manière des unes des journaux. Colonnes, filets, encadrés, lettrines orientent vers des unités textuelles « articles » (avec leurs sur-titres, titres, chapeaux, corps du texte, inters et signatures) en une cascade graphique éprouvée par cinq cents ans d'histoire de la presse.

Sur *ogm.org*, site de l'association de semenciers, un lien porte l'intitulé « livre blanc », évoquant ainsi un rapport sérieux, scientifique, et non-partisan, issu d'un travail d'analyse et de synthèse, premier stage d'une organisation écrite reprenant les canons de la scientificité. L'une des observées choisit le lien « livre blanc », en indiquant qu'elle même avait participé à la rédaction d'un tel document et pensait y trouver une définition du sigle OGM.

Il y a aussi la citation simple de documents types, relevant souvent de communications traditionnelles. Nestlé présente un texte intitulé « mot du président » proche de la lettre glissée en tête d'un rapport annuel d'entreprise : des paragraphes courts, une stratégie présentée à la première personne et déclinée autour de termes-clés mis en évidence par des gras, signature, et surtout portrait du PDG accolé à cette lettre. Toutes ces proximités formelles et sémantiques, comme autant de traces de « documents-parents », concourent à qualifier le site, dans cette partie, comme institutionnel.

Parmi les termes relevant du lexique documentaire circulant sur les écrans, on trouve « article », « rubrique », « communiqué », « rapport » et parfois même « citation » : ainsi, sur *ogm.org*, une rubrique est entièrement consacrée à la mise bout à bout de fragments de textes (quelques lignes seulement), contenant des paroles rapportées autour du thème. Cette succession, tel un collage surréaliste, tend à fondre tous les énonciateurs en un seul, par l'effet de liste tabulaire qui lisse les discours. L'énonciateur « *ogm.org* » s'accapare dès lors la part de notoriété et de distance de chacun des « cités » vis-à-vis du sujet traité.

Encadré 6 : Quand les sites citent.

- 63 En regard, les catégories proprement techniques sont peu représentées – moteur de recherche 1; navigateur 1; portail 1; souris 1. Les acteurs n'ignorent pas nécessairement les termes techniques, mais ceux-ci ne leur servent pas à gérer leur pratique lectoriale. Toutefois le discours technologique ambiant se manifeste dans l'omniprésence du terme général « information » par rapport à toute qualification sémiotique précise – texte, image, graphique, etc. –, aussi bien que dans une représentation de la structure par « liens ».

Figures, postures, parcours

- 64 Le rapport qu'entretiennent les lecteurs avec le dispositif éclaire la tension initialement constatée entre détermination et initiative et la dynamique dont procède cette « différenciation cadrée ». Les lecteurs sont confrontés à un objet complexe et même indécis dans sa nature. Qu'est-ce qu'un média informatisé ? un meuble vis-à-vis duquel le corps « prend ses marques », une machine dont on subit les rythmes, quelque chose comme un livre, une réserve d'éléments, un espace à parcourir, et encore un ensemble d'objets plus petits et plus spécifiques, qui se nomment « informations » ou plus rarement « textes », « images », « discours ». Les sujets que nous avons rencontrés nous

sont apparus, tour à tour ou tout à la fois, des personnes occupant un espace, les agents d'un processus mécanisé, des voyageurs d'un monde inconnu, des acteurs d'une recherche, tout en restant les lecteurs d'un texte complexe. C'est comme si devant eux l'objet semétamorphosait au fil de leurs engagements, devenant pupitre, appareil, porte, panier, livre.

- 65 Ainsi s'exprime, sur ce terrain, la difficulté de nommer la réalité à laquelle nous sommes confrontés en tant qu'analystes. L'observation ne lève pas cette difficulté mais lui donne sens. Chacune des consultations est bien une lecture, pénétrée de gestes et de termes visant à identifier un ensemble signifiant ; mais le texte n'existe que médiatisé par d'autres objets qu'il appartient au lecteur de reconnaître. C'est dans cette tension que l'initiative personnelle se déploie.

Quelques hypothèses sur la pratique

- 66 Voici une tentative pour reconstruire cette dynamique. Tout passe par la « chorégraphie », qui établit une relation physique, définit un usage du dispositif et concrétise les objets d'intérêt. Elle s'accompagne souvent de manifestations orales, qui ne sont pas des lectures, mais un dialogue avec soi-même. Elle comporte des phases d'engagement et de désengagement qui ponctuent des attentes, des captations et des déceptions. Le jeu de la main et du regard, médiatisé par le pointeur, opère une sorte de commentaire visuel des contenus de l'écran. Ainsi émergent une pratique et, par elle, des modes de valorisation et de dévalorisation des objets, mettant à profit certains discours circulants mais aussi des habitudes et compétences héritées.
- 67 Cette dynamique exprime toujours un positionnement culturel, porteur d'effets cognitifs, mais elle ne traduit pas nécessairement une pleine initiative lectoriale. Elle mène soit à la désorientation, soit à la qualification des textes. L'écran peut « faire écran » : ce qui n'apparaît pas n'est pas vu, ou encore la lecture prélève des signes sans les contextualiser. Dans d'autres cas au contraire, le lecteur parvient à dégager une forme de texte de ce qui lui est proposé : il choisit et hiérarchise les signes, anticipe des textes virtuels, confronte à ses attentes ce à quoi il accède.
- 68 De notre point de vue d'analystes, la « consultation » convoque chez le lecteur plusieurs exigences à la fois, et ceci de façon immédiate et implicite. En simplifiant, on identifie quatre compétences principales :
- ◦ *Savoir faire fonctionner la machine ;*
 - *Savoir lire les signes pour repérer la structure des textes ;*
 - *Savoir qualifier ces textes en tant que productions culturelles ;*
 - *Savoir maîtriser ce qu'est la recherche d'informations.*
- 69 De ces compétences, les lecteurs ont une maîtrise inégale. Ils distinguent plus ou moins les niveaux d'organisation de l'« objet technique et textuel » – que certains voient surtout technique et d'autres plutôt textuel – et ne l'abordent pas de la même façon. Les entretiens font apparaître une gamme de savoirs acquis et reconvoqués : certains sont à l'aise avec les choix logiciels ; d'autres ont une pratique des *thésaurus* lexicaux³⁶ ; d'autres savent traquer la rhétorique d'un discours ; d'autres ont « l'œil » pour qualifier une « mise en page », etc. Il faut pourtant se garder de classer les lecteurs sur une ligne allant du novice à l'expert, parce que beaucoup de savoirs sont en jeu. Il arrive même que certains professionnels oublient leur savoir-faire, comme si le nouveau support était tout autre³⁷.

- 70 Nul ne détient la totalité du savoir sur l'objet. Celui-ci se dessine au fil des choix – actualisation du texte, interprétation, qualification – dont chacun produit du savoir et de l'ignorance. Le succès que l'un remporte dans la collecte d'éléments nombreux, l'autre l'obtient en repérant l'orientation des discours. Mais ces divers savoirs occupent une place spécifique dans le processus; il serait aussi erroné de les croire équivalents que de les classer en ordre d'efficacité.
- 71 Une relative aisance technique est primordiale. Apprivoiser le média comme machine est indispensable pour considérer l'existence de textes. La dépossession, l'enfermement sidèrent. Ils ne se traduisent pas nécessairement par l'inactivité : la frénésie de « cliquer » et d'atteindre un au-delà permanent du texte détournent aussi bien de reconnaître des formes. Il est nécessaire de passer par ce « sas » des savoir-faire techniques, imposés par l'existence du dispositif, pour libérer le geste de lire. Plusieurs des sujets le soulignent, soit pour mesurer leur incompétence, soit, plus rarement, pour rejeter cette obligation dévoreuse d'énergie.
- 72 Au-delà se déploient les savoirs multiples de la lecture : savoir chercher de l'information sur un sujet, savoir interpréter l'organisation du texte, savoir reconnaître un objet éditorial, un énonciateur, une orientation argumentative. Autant d'exigences qui sont celles de l'imprimé, avec une différence importante : la matérialisation du texte dépend du lecteur, et donc celui-ci façonne la forme de l'objet en même temps que son interprétation. C'est cette production parallèle – relation, figure, interprétation, qualification – que décrit la typologie que nous avons élaborée.

Figures de la relation au texte

- 73 Nous tentons de reconstruire des *conditions de possibilité de la pratique* que les pratiques individuelles actualisent différemment. Ce qui définit un espace de différences que nous nommons : « figures de la relation au texte de réseau ». L'essentiel des observations et hypothèses est résumé en un tableau où chaque lecteur occupe une ligne (voir tableaux en annexe, p. 325). Ce tableau caractérise la posture du lecteur et son projet, la relation qu'il établit avec l'objet auquel il est confronté, sa façon de définir le texte, la forme que prend dans son activité le jeu contrainte/initiative, les effets de cette pratique en termes de capacité à qualifier les textes.
- 74 Un tel tableau ne suppose ni grammaire, ni exhaustivité, ni causalité stricte : aucune nécessité n'unit un type de posture à une figure du texte. Il y a certes un lien entre ces différentes composantes de l'activité de lecture et une singularité des postures, que le tableau rend visibles, mais cela ne constitue pas à proprement parler un système. Cette représentation distingue et relie des niveaux d'organisation des pratiques de lecture ; elle fait apparaître ainsi une cohérence des actes et propos d'un lecteur ; elle montre que se dessinent des objets et des logiques très différents d'un lecteur à l'autre, à partir des mêmes ressources et des mêmes propriétés du média. Verticalement, on distingue des postures différentes, qui arpentent en quelque sorte l'espace des actualisations possibles du texte réseau ; horizontalement, on voit un lecteur se donner une représentation de ce qu'il perçoit et de ce qu'il fait, aboutir à tel ou tel type de lucidité et l'illusion, à la qualification ou à la capitalisation de ce qu'il consulte. Mais il ne s'agit que de quelques figures, d'ailleurs marquées par une plasticité et des tensions que le tableau représente mal.

- 75 Trois notions méritent d'être explicitées, celles de *posture*, de *projet* et de *qualification du texte*, dégagées peu à peu dans l'analyse des résultats d'observations. Chacune désigne un niveau différent d'organisation de la pratique de lecture, fondé sur un matériau différent.
- 76 En parlant de qualification du texte, nous interprétons l'écart entre ce que l'analyse sémiologique des sites révèle et ce qu'en perçoivent les lecteurs. C'est une sorte de résultat informationnel de la lecture : certains lecteurs ne différencient pas les textes, ils les traitent comme une matière informationnelle indistincte, d'autres qualifient un matériau thématique, des positions discursives, un statut social, un genre éditorial.
- 77 Notre hypothèse est que ce n'est pas par hasard que tel mode de lecture conduit à une qualification riche ou faible, équilibrée ou orientée. L'idée de « posture » vise à désigner cette cohérence, fondée sur l'ensemble des observables de la consultation. Le nom donné à ces postures constitue sans doute l'interprétation la plus forte à laquelle nous nous livrons. Il contient une théorie de l'articulation sémio-ethnologique entre texte et lecture sur le réseau.
- 78 Toutefois, au fil du travail interprétatif, la notion de posture s'est révélée insuffisante et la catégorie du projet nous a paru nécessaire. Les lecteurs prenaient l'initiative de convoquer quelque chose de plus vaste, de plus ancré dans l'expérience et le contexte social. Deux postures également critiques peuvent correspondre à des projets très différents. Aude et Séverine établissent une même distance vis-à-vis de l'objet texte. Mais la logique sociale et culturelle dans laquelle elles placent leur lecture est très différente, la première jugeant un objet documentaire et la seconde menant enquête sur les opinions représentées. D'où le choix, pour une même posture – posture critique qui s'oppose à la posture sidérée d'une autre « lectrice » collée à la machine – de distinguer un projet métaéditorial et un projet dialogique. L'une se pose en actrice d'une lucidité documentaire tandis que l'autre s'engage comme citoyenne dans un débat d'opinion.
- 79 Le problème épistémologique de la catégorisation rejoint ici l'espace des points de vue déployés par les divers terrains. S'il nous a fallu ouvrir l'interprétation, de la qualification du texte vers l'hypothèse des projets, c'est parce que même dans une observation relativement resserrée et artificielle les dynamiques sociales et culturelles font incursion – certes de façon dégradée et oblique. La façon dont les lecteurs nous expliquaient le sens de leur pratique a conduit à abandonner la recherche d'une catégorisation par les seules postures et à faire jouer celles-ci en tension avec le projet³⁸.

Rapide caractérisation

- 80 Nous avons distingué cinq types de postures (voir Annexe I, p. 325) :
- Dans la *posture critique*, le lecteur essaie de créer une distance pour commenter le texte, affirmer un point de vue sur lui et le qualifier, ne pas le subir : souci explicitement invoqué dans l'entretien et donnant des résultats observables ;
 - Dans la *posture experte*, le lecteur se présente comme détenteur de critères de qualité de l'information: il se distingue du profane, formule des exigences vis-à-vis de ce que doit

donner un site. La pratique manifeste une impatience qu'accompagnent des jugements sur les textes, souvent péremptaires et agacés;

- Dans la *posture cynique*, le lecteur n'entre pas dans la tâche qui lui est proposée, ou le fait de façon purement formelle ; il est prévenu contre ce qu'on lui propose et il se livre à une démonstration de non-investissement : pas de stratégie réelle de recherche, pas de qualification des textes ;
 - Dans la *posture capitalisante*, le lecteur part à la collecte d'informations, avec un critère quantitatif ; il cherche le meilleur moyen de naviguer dans les sites et de se constituer un fonds documentaire conforme à une représentation préalable des éléments nécessaires à une information complète ;
 - Dans la *posture sidérée*, le lecteur – qui ne se pense pas comme lecteur – ne sort pas d'une indistinction de l'objet : il est absorbé par l'activité, ne sait pas ce qu'il cherche, ne prend pas de distance, ne définit ni stratégie ni critère en ce qui concerne les textes et les informations.
- 81 Nous avons d'autre part identifié six projets, moins rigoureusement définis et incontestablement non représentatifs de l'étendue des possibles, qui renvoient à des espaces de pratique et de valeurs bien distincts.
- Dans le *projet métaéditorial*³⁹, le lecteur se pose en évaluateur d'un texte, il en analyse les composantes et essaie de le qualifier du point de vue de son statut culturel et social : il se fait un peu documentaliste ;
 - Dans le *projet dialogique*, le lecteur apparaît comme un citoyen, impliqué dans les débats de société, cherchant à définir son point de vue ; il identifie des acteurs, des postures discursives ou politiques ;
 - Dans le *projet informationnel*, le lecteur parle comme un promoteur d'usages informationnels, un expert en qualité des sources : il diagnostique les productions auxquelles il a affaire et les soumet à un certain nombre de critères, tous fondés sur l'utilité pour un public ;
 - Dans le *projet pragmatique*, au contraire, le souci de maîtriser l'objet technique est la préoccupation du lecteur ; il adopte manifestement le rôle du « novice », s'emploie à faire fonctionner la machine et caractérise comme outils ce à quoi il est confronté ;
 - Dans le *projet métaphorique*, le lecteur essaie principalement – tous le font un peu – de retrouver des objets qu'il connaît : la référence à un modèle imprimé, pour la lecture ou pour le mode de saisie des objets, est absolue ;
 - Dans le *projet institutionnel*, le lecteur cherche à qualifier les textes, mais il le fait selon des normes formelles de crédibilité : il cherche à repérer dans les textes de réseau des catégories en harmonie avec les catégories de l'édition et de l'école.
- 82 Les discours permettent d'« ancrer » plus précisément ces projets, dans une recherche d'assurance sur une compétence, dans une pratique de consommatrice, dans le professionnalisme d'un métier de secrétaire, etc. Les observations suggèrent l'ouverture vers une sociologie des *habitus* : la tension de la posture sidérée n'exprime pas la même relation à la culture informatique que la négligence calculée de la posture d'expert. Le projet pragmatique peut se vivre dans la culpabilité comme dans le cynisme. Certains projets et certaines postures ont une proximité forte : une posture critique accompagne aisément un projet métaéditorial ou une posture sidérée un projet pragmatique. Mais l'homogénéité des différentes figures varie d'un lecteur à l'autre : certaines consultations sont très cohérentes – toutes le sont à un niveau général –, mais il y a de nombreuses hésitations et des mixtes.

Les signes actualisés, les textes qualifiés, les pouvoirs matérialisés

- 83 L'analyse conduit à éclairer la sémiotique de l'écrit d'écran par la dynamique d'une relation au texte. Dans l'observation, l'interprétation des signes – la sémiose – n'est pas une pure possibilité, mais une pratique effective. Des lecteurs confrontés à un même corpus usent de marges d'interprétation et affirment une initiative. Nous avons pu voir de près, face au texte, comment cette initiative parvenait ou ne parvenait pas à aboutir. Nous pouvions observer une lecture gestualisée, au sein des formes du texte, puis revenir dans l'entretien sur la nature de cette initiative, sur le type de sélection et d'interprétation des signes privilégié dans telle circonstance, avec telles conséquences.
- 84 Beaucoup de pistes se dessinent pour répondre aux questions posées au fil de la recherche : quels sont les effets du jeu entre supports et signes ? comment procède l'interprétation de ces signes ? quel partage s'y dessine des pouvoirs de l'écriture et de la lecture ? quels sont les effets sur la lecture des nouvelles complexités du texte ? comment les textes sont-ils reconnus et dotés de statut ?

L'observation ne dissipe pas l'interprétation

- 85 Deux réserves de taille indiquent les limites de ce qui peut être présenté dans cet ouvrage. La première tient aux paradoxes de l'autoréférence sémiotique, qui renvoie l'observation de la conduite des lecteurs à l'activité de lecture du chercheur lui-même, la seconde aux difficultés que présente l'interprétation des constats et intuitions partagés par le groupe de chercheurs.
- 86 Il n'y a pas de dépassement du sémiotique par le pragmatique. L'enquête ne répond pas aux questions que pose la lecture. Il n'est pas possible de comprendre la production du sens par une simple observation des conduites. L'analyse sémiotique est limitée, mais attendre de l'agir qu'il détruise ces limites serait naïf. En effet, rien n'est visible des pratiques qui ne soit en même temps référé à une analyse du texte. La lecture que nous attribuons au lecteur observé est saisie à travers notre lecture du corpus. Seule cette lecture – ici explicitée, plus implicite dans certains autres protocoles, mais toujours déterminante – rend visible la présence d'un signe, l'abandon d'un parcours, la réussite ou l'échec d'une interprétation. Tout cela échapperait à qui n'aurait pas lu – d'abord, en même temps ou *a posteriori* – ce dont il s'agit. D'autre part, ce que nous décrivons comme activité du lecteur est un ensemble de signes – gestes du corps, actes sur la machine, faits de langue et de discours dans l'entretien – que nous interprétons comme les éléments d'une pratique.
- 87 L'observation de la pratique est ainsi enclavée entre deux études sémiotiques, celle des textes réunis en corpus, celle des corps constitués en textes. Mais il y a observation. Lorsque nous décrivons des postures ou des événements, nous nous référons à des parcours de lecture, à des jugements portés sur les textes, au type de mémoire qui en est conservé, aux explications que les lecteurs donnent de leurs choix, à leur commentaire des écrans. En plus d'une circonstance, l'obstination d'un lecteur à réaffirmer une posture lorsqu'on lui en suggère une autre donne consistance à nos hypothèses.
- 88 La seconde difficulté est l'extrême densité des phénomènes concernés, qui rend très difficile la prise de recul. Par-delà le sentiment partagé, de « tenir » des choses à chaque choix, à chaque incompréhension, à chaque jugement et le fait de rencontrer sans cesse

ce qui a été jusqu'ici décrit, il n'est pas aisé de rendre raison de ce qui est en jeu. Les plans sur lesquels se déploie la sémiotique sont nombreux et emboîtés.

- 89 Les observations confirment et enrichissent les notions les plus fondamentales de l'écrit d'écran et précisent la façon dont s'institue le mode de présence du texte. Le couple écran unique/signe passeur sort renforcé de l'observation. La difficulté de repérer les signes dans le texte, de relier texte actuel et texte virtuel – qui avait initialement statut d'hypothèse théorique – prend corps en scénarios d'action, au fil des parcours et des dialogues. La présence de signes multiples sur un écran unique mobilise l'activité des lecteurs : ceux-ci s'emploient à repérer ces signes, à les interpréter dans leur contexte, à produire des inférences sur ce à quoi ils donnent accès. Et tout cela, avec un bonheur inégal, mais jamais une réussite complète. Dans la diachronie d'une session et dans les récits des lecteurs, les basculements, hésitations, repentirs donnent corps à ce qui nous était apparu, en synchronie, comme une structure de l'écrit d'écran.
- 90 En même temps, la complexité de ces signes passeurs, unis par une même contrainte logicielle mais interprétés, organisés et énoncés différemment, demanderait un travail de qualification sémiopragmatique qui a dépassé le temps et les moyens dont nous disposons.
- 91 On en vient vite à des hypothèses plus complexes, à des questions plus globales : y a-t-il une sémiotique spontanée des lecteurs ? comment reconstruisent-ils l'identité des textes ? repèrent-ils ou instituent-ils de la distinction dans le flux de l'écran ? quelle qualification concrète font-ils des objets repérés ? etc. Sur tous ces points, les observations se multiplient. Au-delà s'ouvre un espace d'analyse encore plus large, soulevant des enjeux idéologiques, culturels et sociaux : par exemple, une culture profonde de la lecture, une relation à la véridicité, une façon de mobiliser des *habitus*.
- 92 Sur tous ces points, la confrontation entre les propriétés du corpus et les réactions des lecteurs est parlante. Elle occasionne beaucoup d'« incidents critiques » qui manifestent tantôt la prégnance de structures communes, tantôt l'ampleur des variations interprétatives. Il existe des différences à la fois significatives et organisées entre abords du texte et postures lectoriales, qui éclairent une lucidité ou une illusion, une confusion ou une distinction, à propos des mêmes textes. Mais si nous pouvons postuler des congruences et prévoir des effets, nous ne savons pas relier sûrement une gestuelle, une posture intellectuelle et une prédilection pour telle attitude de lecture. Plus fondamentalement, nous ne comprenons pas réellement la nature des activités interprétatives ni l'étendue des opérations de jugement.
- 93 Ce paradoxe – valeur démonstrative des événements, complexité de leur cadre interprétatif – nous a fait prendre ici le parti d'ouvrir des pistes de recherche sur des questions en nombre limité. Nous sommes conscients de l'ampleur du travail nécessaire pour mettre à l'épreuve les pistes d'analyse ouvertes par l'ensemble des événements interprétatifs observés. Il était impossible de mener à bien ce travail dans le temps imparti à cette recherche. Nous cherchons ici à tracer des perspectives de travail.
- 94 Deux hypothèses ressortent fortement de l'analyse. Il nous apparaît que la forme des sites conditionne le type de problème de communication auquel les lecteurs sont confrontés. D'autre part, nous pensons qu'il existe, face à ces formes prégnantes du texte, une prédilection sémiotique des lecteurs : nous entendons par là une façon de privilégier certains signes, de découper en quelque sorte un texte au sein du visible.

- 95 En présentant ces deux hypothèses, dont l'une atteste la contrainte exercée par les productions écrites et l'autre la mobilisation par le lecteur d'une « imagerie du texte », nous n'entendons pas équilibrer les signes d'un côté et les acteurs de l'autre, leur attribuer deux espaces symétriques et disjoints. C'est la rencontre entre les propriétés des objets sémiotiques et l'effort pour les reconnaître qui est en jeu. Le pouvoir instituant des formes textuelles se révèle par un ensemble d'opérations de lecture et de non-lecture et, inversement, la prédilection sémiotique des lecteurs incarne diverses définitions du texte que les paradigmes sémiotiques tendent à privilégier.

La forme du texte comme condition du visible

- 96 Face à la force homogénéisante du dispositif de réception, la confrontation des lecteurs à un ensemble textuel diversifié permet d'évaluer dans quelle mesure l'hétérogénéité est perçue, reconstruite, analysée : c'est ce que nous avons nommé « la qualification du texte ». Les textes étaient différents sur le plan du matériel sémiotique, des logiques éditoriales, des postures discursives et aussi du substrat logiciel ; mais cette différence était visible et perceptible à des degrés et selon des modalités variables. C'était une donnée structurante de la recherche.
- 97 Cette diversité des sites a eu un effet « en ricochet » sur deux niveaux de la recherche. Elle a confirmé l'importance de la forme texte, en montrant que la construction des sites conditionne le type d'événement que la lecture apporte. Les différents sites n'ont pas posé le même type de problèmes aux lecteurs, mais ceux-ci se sont souvent retrouvés les uns et les autres confrontés sur le même site au même problème. La seconde conséquence, moins attendue, n'est pas moins importante. Chacun des sites a infléchi la nature des problèmes posés à la recherche elle-même. Il est parfois apparu une richesse et une complexité imprévues : par exemple les fortes interprétations d'un signe qui nous semblait anodin, l'adresse « *ogm.org* », ont suscité une analyse spécifique des inférences liées à cette adresse. Inversement, certains événements que nous attendions du corpus ne se sont pas produits : par exemple, sur le site « Cité des sciences », les difficultés d'accès au texte virtuel ont rendu inutile notre analyse sémio-discursive, neutralisant le rôle de ce site en matière de contrat de communication.

L'une des difficultés suscitées par la qualification de l'écrit de réseau réside dans la faiblesse des indices de généricité qu'il recèle *a priori*. À quel « genre » appartient tel texte, tel site ? Pour déterminer la place d'un site dans un genre, l'internaute dispose d'indices à la fois multiples et peu déterminants. Il devra souvent en grande partie construire sa propre représentation du genre, tandis que l'éditeur classique qualifiera volontiers, sur la couverture d'un livre, ou dans le libellé d'une collection par exemple, tel texte de « roman » ou d'« essai ».

Cependant, avant même d'exister à l'écran, dans la « page Web » ouverte dans le navigateur, le texte peut se trouver qualifié dans une source extérieure – annuaire de recherche, liste d'URL, article de journal spécialisé – par son nom de domaine. Faire une étude « toponymique » des noms de domaine et de leur brève histoire, des enjeux de pouvoir et d'identification qui se cachent derrière l'attribution de ces adresses – voir par exemple les enjeux juridiques liés à la préemption des noms de marques par des « cyber-squatteurs » dans les premières heures du Web – est un sujet passionnant qu'il ne nous appartient pas de développer dans ce cadre.

Nous ne mentionnerons ici qu'un exemple particulier, observé lors de la manipulation du « corpus ogm » par les personnes interviewées.

Dans une URL, le nom de domaine est composé d'un suffixe en « .X » (.com, .fr, .gov, .org, etc.) précédé d'un préfixe qui jouera d'autant plus son rôle d'identifiant qu'il sera proche du nom désignant, de la manière la plus indicielle possible, le contenu du site ou l'annonce du contenu. Le cas le plus évident est représenté par l'utilisation des noms de marques ou de raisons sociales : *peugeot.fr*, *agf.fr*, ou d'institutions : *whitehouse.gov*, *bnf.fr*, etc. Cependant, préfixe et suffixe doivent s'associer pour fournir une méta-information sur le contenu. En l'absence d'un des deux termes, tous les leurres sont possibles, et les sites pirates de la Maison blanche se déclinent en *whitehouse.com*, *whitehouse.org*, *whitehouse. com*, etc. Les combinaisons sont multiples, et les motivations souvent plus que douteuses – comme *benladen.com* qui ouvre un site... pornographique. La complexité de ce décodage, la prudence que l'on doit manifester *a priori* dans l'interprétation d'un nom de domaine, pour qualifier un site avant même la lecture, impliquent de grandes possibilités d'erreurs d'interprétation.

Si nous prenons le cas de *ogm.org*, nous constatons :

- Que de nombreux utilisateurs confèrent au suffixe .org une qualité d'autorité que cette extension ne possède pas nécessairement : « Je le prends parce que c'est un site officiel » (ce qui n'est pas vrai, à la différence du .gov ou du .mil), « .org, c'est sérieux ».
- Que le sémème (OGM), du fait même de son caractère éponyme de l'objet de la recherche, donne un poids particulier à ce site parmi tous les autres – un site visité par quinze lecteurs sur dix-sept et choisi en premier par neuf d'entre eux, dont les deux lecteurs adoptant la posture « experte ». Comme si nommer simplement, sans autre indice l'objet OGM et donc l'objet de la recherche, suffisait à qualifier l'information qui y est contenue comme une information objective, « neutre ».

Dès lors, la combinaison des deux facteurs induit un fort indice de scientificité, qui pousse l'internaute, dans la liste qui lui est soumise, à privilégier ce site, et surtout, à lui accorder une confiance *a priori* qui influencera la lecture, même lorsque des indices contradictoires se dévoilent au fur et à mesure de la consultation.

Encadré 7 : L'URL comme signe d'identité, à propos de « *ogm.org* ».

- 98 Si l'on confronte les analyses sémiologiques aux parcours et commentaires des lecteurs apparaissent des articulations fortes entre les propositions portées par le texte et les difficultés et réactions des lecteurs. Nous sommes confrontés à une sorte de texte en actes. Voici trois exemples.
- 99 Le site de la Cité des sciences et de l'industrie est celui dont la « rentabilité informationnelle » a été la plus faible. Le site est visité comme celui d'une institution officielle de médiation des savoirs : les lecteurs qui s'y intéressent en attendent un savoir fiable, une vulgarisation institutionnelle. Ils n'anticipent pas la logique de débat public sur les enjeux des OGM.
- 100 Cet écart est celui qui existe de fait entre les valeurs que revendiquent les institutions de médiation et la figure classique de la vulgarisation. Mais ce malentendu dans les attentes⁴⁰ pourrait se dissiper à la rencontre du texte. Toutefois, la page d'accueil n'offre aucune annonce identifiable. Cet écran propose une pléthore de signes passeurs

sous forme de listes elles-mêmes inscrites dans une structure tabulaire. Le lecteur est renvoyé à l'espace démultiplié de ses propres choix. Ce qui s'affiche n'est pas l'affirmation d'une logique de communication, mais la démonstration d'une disponibilité informationnelle. Aucune relation de débat, de dialogue ou d'investissement institutionnel n'est donnée à lire. Les lecteurs interprètent la forme liste comme l'annonce d'une banque documentaire, ce qui réactive l'attente d'une communication didactique, déçue en tant que telle.

- 101 Les observations attirent l'attention sur la distance qui sépare la présence de ressources d'un rapport de lecture instauré par l'écran : distance entre le modèle du portail et la réalité de l'écrit d'écran. La prolifération des signes passeurs – la remontée de la profondeur en surface⁴¹ – dissuade toute lecture du projet de communication. Aucun des soixante signes présents sur le premier écran ne concerne les OGM. Il faut passer par le moteur de recherche ou par un média difficile à identifier, *Sciences actualités*⁴², pour accéder aux textes relatifs au débat sur les OGM. Mais pour comprendre quels sont ces textes – résumé de débat, transcription du débat, revue de presse, etc. –, il faut lire un grand nombre d'écrans et trouver, dans des zones peu visibles, les indices de leur statut éditorial. Ce site confirme l'importance de la rhétorique du visible et de l'invisible, par rapport à l'« arborescence » de l'information : effet d'ailleurs amplifié par le fait que le moteur de recherche du site ne fonctionnait pas toujours – ce qui fait partie de la construction textuelle effective à laquelle ont été confrontés les lecteurs, qui ont eu à interpréter cet échec et y sont inégalement parvenus.
- 102 Le site de l'entreprise Monsanto suscite des événements d'une toute autre nature. C'est une mine d'observations en ce qui concerne la qualification des textes et les rapports de pouvoir qui s'établissent entre les scripteurs qui manipulent les signes ostensibles d'identité et les lecteurs qui décryptent les logiques de communication. L'imposition d'une forme conduit le lecteur à puiser dans sa culture : le corps-à-corps entre rhétorique scriptoriale et vigilance lectoriale donne matière à échanges riches et contrastés au cours de l'entretien.
- 103 En effet, le site de cette entreprise agro-alimentaire procède d'une construction très complexe. Les logiques de communication y sont emboîtées. L'entreprise – qui vend des produits issus d'OGM – efface la logique « communication institutionnelle » classique, pour mettre en avant une identité de centre de ressources documentaires. Ceci, à tous les niveaux d'organisation du texte : exploitation des structures visuelles de l'espace documentaire, rhétorique du lien et de la citation, connotation des formes et des couleurs, effets stylistiques de scientificité.
- 104 Cette stratégie qui consiste à s'avancer masqué a l'intérêt, pour notre enquête, d'entraîner une hétérogénéité spectaculaire entre les différents niveaux d'organisation du site. La construction discursive, éditoriale, documentaire, sémiotique est feuilletée, convoquant des textes de presse et des développements didactiques. La valeur argumentative des discours est à la fois renforcée et niée par l'affichage éditorial d'une forme documentaire. La mise en abîme des textes par les liens joue de leur hétérogénéité, tout en récupérant celle-ci au bénéfice d'un projet contrôlé. En somme, le jeu de l'affiché et du masqué est très subtil : une énonciation éditoriale – mise en texte –, documentaire – rassemblement de textes divers – et logicielle – ouverture de fenêtres – plus ou moins « décryptée » par les lecteurs. La polyphonie du site – nombreuses citations et références –, la complexité des parcours – pluralité des signes pour les

mêmes liens, ouverture d'un site auxiliaire – et la dissémination des indices entre les niveaux d'organisation du texte – couleurs, organisation graphique, paratextes, discours principaux et secondaires – rendent déterminantes les différentes stratégies de lecture.

- 105 Le site *Webencyclo* matérialise parfaitement, pour sa part, une certaine logique d'organisation du texte, celle qui repose sur la fragmentation de l'information. Nous avons affaire à une logique « à prendre ou à laisser »: nos lecteurs ont le plus souvent laissé, parce que le « produit » discursif proposé, un ensemble de définitions à collecter, ne faisait pas sens pour eux. Ce site donne pratiquement à toucher la figure de l'arborescence. C'est l'archétype de l'hypertexte informationnel: le mot-lien prédomine partout, l'énonciation éditoriale procède par cadres rigides et emboîtés, les unités de texte sont réduites et distinctes.
- 106 Ce site donne l'occasion de confronter cette conception de l'écriture informatique à la réalité d'une relation informationnelle. L'écart se manifeste entre ce projet de rendre accessibles des informations condensées, classées et hiérarchisées et la dynamique d'intérêt ou de désintérêt des lecteurs. Le site a été qualifié négativement par des lecteurs qui n'attendaient pas une définition courte, jugée trop sommaire; nous avons également constaté la difficulté du parcours pour accéder à l'information dans un site de ce type. Le moteur ne traite pas le mot-clé « ogm » (taper ce mot fait apparaître l'entrée « ohm ») et il faut chercher des synonymes: non seulement les lecteurs ne trouvent pas nécessairement la bonne stratégie d'écriture, mais ils n'identifient pas toujours la nature du problème auquel ils sont confrontés. On exige ici en effet du lecteur qu'il maîtrise des dispositifs complexes de recherche documentaire⁴³.
- 107 L'accès au savoir annoncé par la structure liens/nœuds est contredit par la multiplicité des interprétations nécessaires à la traduction écrite d'une recherche. Le choix du lecteur est en permanence exhibé et sollicité, mais son exercice est très difficile.

Une prédilection sémiotique

- 108 La forme textuelle constitue donc un espace de possible et d'impossible qui s'impose à chacun des lecteurs; mais elle n'entraîne l'uniformité ni des manipulations ni des interprétations. Dans tous les propos tenus sur le site Monsanto, nous retrouvons l'effet de la subtile construction qui, cumulant les formes, multiplie les pièges. Mais les qualifications sont très contrastées: certains, sensibles à la forme éditoriale-documentaire, jugent le site essentiellement riche en informations; d'autres, qui cherchent à caractériser les discours, le donnent immédiatement pour partial et s'en détournent; d'autres encore énoncent leur méfiance vis-à-vis d'un site jugé trop hétérogène pour permettre d'identifier l'intention et l'auteur. Les événements de lecture tirent leur consistance de la construction proposée par le texte: des événements qui sont explicables comme effets de la construction éditoriale, avec l'ampleur que donne l'écrit de réseau à l'incertitude sur les frontières du texte⁴⁴. Toutefois, cela ne définit pas le sens du texte, mais *l'espace dans lequel jouent les différences de lecture*.
- 109 Cela nous suggère une hypothèse essentielle quant au rapport entre le texte observable et le texte représenté. Tout se passe comme si plusieurs textes à la fois étaient proposés à la lecture et que le lecteur procédait à l'extraction de la forme textuelle qu'il choisissait de retenir. Les signes sont denses et nombreux sur la surface de l'écran; ils

proposent en même temps différentes logiques d'interprétation, de façon simultanée et concurrente, convoquant des compétences sémiotiques d'essence et d'origine différentes. Les textes sont structurés à plusieurs niveaux à la fois, depuis les contraintes logicielles jusqu'à l'organisation de l'espace dynamique de lecture, en passant par divers modes de déploiement et de mise en relief des signes. D'où un paradoxe : chacun des lecteurs, confronté à la même organisation textuelle et logicielle, en « subit » inmanquablement les effets, mais aucun ne voit l'ensemble de cette construction. Chacun prélève un texte dans ce texte, ou plutôt – car l'image du prélèvement est pauvre – projette sa propre « imagerie du texte », une mémoire des formes qui convoque, dans l'instant de lecture, toute une culture consciente ou inconsciente.

- 110 Nous proposons de nommer « prédilection sémiotique » ce phénomène de différenciation active au sein de la forme. Cette dynamique engage, à partir d'une forme commune, une sémiose différenciée ; elle revient à créer, à partir d'un même espace donné à voir, des textes différents. Quelques exemples permettent de caractériser la façon dont cette prédilection se manifeste.
- 111 Aude, étudiante, représente la posture métaéditoriale décrite plus haut. Elle exprime le souci de qualifier les textes, pour décider ce qu'elle relira plus tard. Cette démarche engage une prédilection pour la dimension visuelle du texte. Sa pratique et ses commentaires mettent en avant la recherche d'indices pour qualifier divers niveaux du texte : ce qui va avec une navigation rapide mais ponctuée de repentirs, accompagnée de nombreuses réactions verbalisées ou manifestées par des gestes. Cette lectrice ne se spécialise pas dans un type de signe : à chaque site elle pointe des indices, pour « balayer », « scanner » en quelque sorte les niveaux d'organisation du texte : statut, organisation, genres textuels, énonciateurs, type de discours.
- 112 Mais ce relatif éclectisme sémiotique n'est pas une neutralité, une indifférence, ou encore une capacité à tout interpréter. Le style s'affirme dans la façon d'engager l'interprétation, essentiellement comme un acte consistant à scruter le visible. Le discours oppose d'ailleurs *voir* vs *lire*: « Je ne lis pas, je regarde. » Le visible prime le lisible, ce qu'exprime la formule: « Je veux voir à quoi j'ai affaire. » D'où une méfiance, logique, devant une dose excessive d'hétérogénéité, qui empêche de voir à qui on a affaire: en somme, elle peut décider d'abandonner le rôle de lectrice, face au sentiment d'un rapport de force scripteur/lecteur déséquilibré.
- 113 On peut opposer du tout au tout cette saisie des signes à celle que pratique par exemple Pascale. Pour cette autre lectrice, secrétaire, qui se définit elle-même comme une consommatrice responsable, il s'agit de trouver les moyens d'accéder à une information. Un type de signe bien défini, le mot clé, cristallise son attention. Il est pour elle plus qu'un signe, un contenu, un être informationnel. Elle dit : « Je cherche des liens dans le texte pour trouver de l'information », ou encore : « Le mot vous oriente dans le texte » ; une autre lectrice déclare, dans un esprit très voisin: « Je cherche des titres. » Dans les deux cas, cette focalisation sur un type de signe s'accompagne d'un vocabulaire de la capture (« Ça, je le garde ») évoquant des entités de connaissance pertinentes glanées dans un texte-contenant.
- 114 Chez les lecteurs qui entretiennent ce type de relation au texte, assez nombreux dans notre échantillon, la recherche d'unités informationnelles « colle » à la logique du rapport nœud/lien, à l'aptitude de l'informatique à traiter les mots-clés. L'approche du signe est très différente de la précédente : en lieu et place d'une inspection des formes

visuelles s'impose la saisie des unités de langue. Mais surtout, le signe n'y joue pas le même rôle. En effet, si la lecture se concentre uniquement sur le mot-clé, c'est parce que la recherche du signe passeur s'abstrait de la forme du texte. Le lien entre le mot et l'information est supposé indépendant du contexte scriptural et de l'espace éditorial : ce qui coïncide avec le fonctionnement des logiciels de traitement automatique des occurrences. De fait, cette prédilection sémiotique confère une grande efficacité à la « navigation », mais met « hors jeu » toute qualification textuelle. Pour une lectrice comme Pascale, le texte est creux, il consiste en orifices sémantiques. De ce point de vue, l'hypermot est le meilleur signe : c'est l'étiquette d'un produit informationnel.

- 115 Par-delà les deux exemples, les modalités de la prédilection sémiotique sont variées. Les oppositions sémiotiques habituelles – *image* vs *texte*, etc. – ne rendent pas compte de ce qui est en jeu, parce que la sémiose n'est pas seulement une opération de décodage, mais un acte éditorial effectué en quelque sorte à rebours. Par exemple, Patrick, spécialiste du traitement du signal, pratique un type de lecture particulier difficile à décrire dans les catégories habituelles. Il fait de l'architecture logicielle du site un signe au plein sens du terme. Il se demande quelle est la structure des pages, si le site est profond, s'il a tout vu. Il parle de la structure, de l'arborescence. Il déclare: « J'optimise la recherche, je décode comment c'est fait. » La sémiose s'exerce chez lui d'une façon récursive, parcourant à rebours le mouvement d'un faire – le tracé régulateur du concepteur, le choix des solutions logicielles –; les textes observables sont les indices de ce travail enfoui, qu'il ramène au jour. Ce travail d'investigation s'exprime dans le couple surface profondeur (« aller à la racine », « aller profond », « ce qu'il y a en-dessous »), tout comme le jugement critique (« c'est superficiel »).
- 116 Cette lecture qui privilégie les formes logicielles n'est donc pas seulement un type de choix différent de celui d'Aude. Elle repose sur le fait de qualifier comme interprétable, de sémiotiser en quelque sorte, d'autres niveaux du dispositif technique et textuel. Ce rôle constructif de la lecture s'exprime en nombre de figures. Par exemple Monique, qui se soucie d'obtenir une information de qualité, entre dans les textes à la recherche d'une catégorisation susceptible d'autoriser un partage entre les textes dignes de foi et les autres. Pour ce faire, elle mobilise des critères correspondant à une pratique discursive connue et socialement repérée. Elle s'intéresse donc avant tout au paratexte – portant les marques autoriales et l'origine institutionnelle – et jauge ensuite, au sein des sites, des fragments rédigés, qu'elle juge sérieux ou non. C'est pourquoi elle passe du temps à lire, réellement, des paragraphes. Pourtant, elle détient une compétence en typographie, mais les quelques remarques qu'elle s'autorise sur le graphisme lui apparaissent comme des licences liées à une déformation professionnelle. Le principe de la « typographie servante » s'effaçant au service du texte, tel qu'il est décrit par Emmanuël Souchier à propos des typographes de l'entre-deux guerres⁴⁵, est ici investi concrètement en une posture visible et commentée. Il est intéressant de constater que lorsque cette lectrice formule des qualifications, c'est souvent sur le mode de la déception : elle proteste contre le fait que dans l'univers du réseau elle ne peut pas se fier à des repères clairs.
- 117 Ces observations soulignent la fragilité des déclarations généralisantes sur la supposée « lecture sur l'Internet ». Il faut en effet regarder de près ces faits de prédilection sémiotique pour éviter d'assimiler des conduites très différentes. Si beaucoup de lecteurs parcourent rapidement les sites, plusieurs pratiquent, continuellement ou par moments, comme Monique, la lecture exhaustive de séquences assez longues. C'est le

cas de Séverine, qui se focalise sur des fragments de développements et lit par ponctions. Mais cette lecture procède d'un principe d'interprétation différent de celui qui prévaut chez Monique. En effet, si Monique sélectionne les sites qui offrent une réelle matière, Séverine lit des spécimens de textes pour identifier les discours : elle s'emploie à répondre à une question précise : quelle est l'orientation sur le fond – pour et contre – des énonciateurs ?

- 118 On a ici une prédilection sémiotique pour le texte linguistique, mais en tant qu'indice de posture sociale et argumentative.
- 119 Le statut qu'occupe l'élément linguistique chez certains lecteurs montre l'importance d'une approche fine de la prédilection sémiotique. L'observation confirme l'existence du logocentrisme: Pascale, Monique et Séverine privilégient également la matière linguistique vis-à-vis de l'image. Implicitement, elles font de la langue le véhicule de la pensée – et de l'image un agrément suspect. On voit bien le support informatique renforcer l'hégémonie de l'alphabet. Pourtant ces recours à la langue sont profondément différents : alors le mot prend sens, chez Monique et Séverine, au sein d'une construction discursive, il est pour Pascale un lexème isolé, renvoyant à une carte de catégories. Et si le discours est chez Séverine une forme de l'opinion – *doxa* – le texte est pour Monique le lieu de la science (épistémè). Tout en étant également logocentriques, ces diverses lectures font du mot un signe profondément différent. Pour comprendre la prédilection sémiotique, il ne suffit pas d'observer quel objet est mobilisé, il faut comprendre la place qu'il occupe dans l'émergence d'une forme de textualisation – que celle-ci soit pensée comme telle, comme c'est le cas chez Aude, ou qu'elle représente un simple étiquetage de contenus, comme chez Pascale.

Au-delà de la prédilection sémiotique: ouvertures

- 120 Au moment d'entrer dans cet espace ambigu sur lequel se conclut une opération de recherche – clôture provisoire autant que perspective future – il faut replacer nos observations et hypothèses dans le cadre d'un mode de travail. Le collectif s'est appuyé sur l'acquis de recherches précédentes, il a mis en œuvre collectivement un dispositif et, à chaque étape, le dialogue a dégagé des constats et des hypothèses communs. Mais ce dialogue ne peut réduire à l'unité la singularité des points de vue, pas plus qu'il ne vise à aligner les perspectives de recherche que ce travail ouvre pour l'avenir. C'est pourquoi nous présentons pour finir une série d'interprétations possibles des phénomènes précédemment caractérisés.

Prédilection sémiotique et styles cognitifs

- 121 La notion de prédilection sémiotique témoigne indiscutablement d'une volonté d'ouvrir la sémiotique du texte informatisé à la psychologie de la lecture. On peut adresser à notre recherche la critique qu'elle fait la moitié du chemin, qu'elle suppose une théorie de l'acte de lecture sans réellement l'explicitier. L'un des approfondissements possibles consisterait donc à engager une confrontation avec la psychologie de la lecture.
- 122 Nos résultats présentent une certaine parenté avec les résultats avancés en didactique de la lecture et en psychologie différentielle. À cet égard, le terme de « prédilection » ouvre discussion. L'idée de « prédilection » présuppose-t-elle qu'un individu donné a tendance à privilégier certains types de signes et cela en fonction de sa personnalité, de

sa culture, de son passé? Existe-t-il des tendances individuelles indépendantes de la conjoncture textuelle?

- 123 Les exemples donnés ci-dessus indiquent que ce qui est en jeu est plus complexe. Dans les termes de la psychologie cognitive, la prédilection ne relève pas seulement de la *nature* des indices privilégiés – souvent difficile à mettre en évidence dans l’observation – mais du *mode de traitement* des informations, quelle que soit leur nature. De ce point de vue, nos observations offrent un écho certain à celles qu’ont faites les spécialistes de la compétence de lecture. En effet, ce qui distingue les bons lecteurs des élèves en difficulté de lecture n’est pas qu’ils interprètent tous les signes, mais au contraire qu’ils savent construire le sens avec un minimum d’indices pertinents ; cette lecture flexible et adaptable permet une économie de l’investissement mental. Sans la capacité de hiérarchiser et filtrer l’information, la lecture n’est pas possible. Les lecteurs « suranalytiques » sont perdus dans une masse indistincte d’indices. La lecture engage une perception, elle filtre et inhébe, construit une forme. D’un lecteur à l’autre, les indices prélevés diffèrent : les études distinguent la priorité donnée au code graphophonologique, aux contenus, au niveau discursif, à l’image.
- 124 Un psychologue de la lecture pourrait donc « recoder » dans ses catégories une partie de ce que nous avons observé. Dans cette perspective, la prédilection sémiotique s’analyserait comme une composante du style cognitif, une notion qui vise à caractériser les différences individuelles dans la saisie mais aussi le traitement de l’information. Cette catégorie, étudiée dans le champ de la psychologie différentielle, vise à objectiver des variables irréductibles attachées à la structure individuelle de la personnalité. Leur présentation se fait par pôles d’opposition: inductifs/déductifs, visuels/auditifs, réflexifs/impulsifs, dépendants du champ/indépendants du champ, tendance au balayage/tendance à la focalisation, etc.
- 125 Une partie de nos résultats se laisse reformuler à travers ce type de catégorisation. Aude entrerait dans la catégorie des « visuels », dans la mesure où elle privilégie la « structuration tabulaire » de l’information, là où l’auditif des psychologues préfère prendre connaissance des informations dans l’ordre de leur déroulement. D’ailleurs, le verbe « scanner », utilisé ici métaphoriquement, rappelle l’article de Jérôme Bruner⁴⁶ où sont distinguées deux stratégies mentales, le balayage et la focalisation – *scanning/focusing*. Monique serait dite *dépendante* du champ puisqu’elle fait confiance aux informations d’origine externe plus qu’aux repères personnels ; elle a besoin de réassurance extérieure et tolère peu la déstabilisation. On pourrait aussi faire jouer les oppositions : inductif/déductif et réflexif/impulsif.
- 126 La question épistémologique qui se pose est celle du statut de cette traductibilité partielle des résultats : partielle, car la saisie d’un cadre de recherche dans un autre ne va pas sans redistribuer fortement les objets d’intérêt. Du point de vue de la psychologie différentielle, la notion de prédilection sémiotique paraîtra réductrice, dans la mesure où elle semble se fixer sur la « prise » d’information. Mais la prédilection sémiotique ne se réduit pas à une préférence vis-à-vis des objets-signes (stimuli), elle engage beaucoup plus, la dynamique d’un processus interprétatif (sémiose). On peut penser, au contraire, que ce qui est observé ici est d’une autre nature que ce que visent les psychologues cognitifs, car ce que nous analysons a précisément pour intérêt de faire l’économie de ce que pour leur part ils visent, c’est-à-dire une catégorisation psychologique des formes de personnalité. La prédilection sémiotique vise à décrire un mode de construction du texte individualisé, mais distinct

en tous points d'une ontologie des personnalités. En effet, notre analyse ne réduit pas l'interprétation aux processus perceptifs et il n'est pas nécessaire de supposer quelque chose comme un trait de caractère permanent pour décrire la façon dont les lecteurs se situent par rapport à un certain type de texte.

- 127 La différence des paradigmes semble bien irréductible, mais expliciter la nature de cette confrontation empirique et théorique offre une perspective intéressante pour la suite de la recherche.

Pratiques de lecture et théories du texte

- 128 Un autre espace d'approfondissement consisterait à exploiter complètement « l'effet boomerang » que l'observation des pratiques peut exercer, en retour, sur les controverses sémiotiques. Dans la mesure où notre expérience se focalise, non sur le texte – comme la sémiotique structurale – ou le lecteur – comme l'anthropologie cognitive – mais sur les événements d'actualisation et de qualification *du texte par le lecteur*, elle suggère un point de vue original sur la diversité des théories du texte et la controverse que cette dernière entretient. À certains égards, les prédilections sémiotiques sont des incarnations de concepts différents du texte. C'est pourquoi on peut défendre l'idée que les différents modèles du texte ou de l'objet informationnel revendiqués par divers théoriciens offrent des aptitudes inégales à expliquer telle ou telle conduite de lecture.
- 129 On peut l'illustrer d'abord par une antithèse. On sait que la notion d'hypertexte prend un sens profondément différent chez un théoricien de l'écriture comme Gérard Genette et chez un militant de l'innovation informatique comme Theodor Nelson⁴⁷. Chez le premier, la notion d'hypertexte renvoie aux idées de transformation et de réécriture : l'hypertexte est le texte dérivé, engendré à partir d'un texte original, premier – l'hypotexte –; chez le second, la notion d'hypertexte est liée à la combinatoire des unités informationnelles, dans un cadre où le texte, fragmenté, est censé affranchir le lecteur de la soumission à l'ordre de l'auteur.
- 130 À cet égard, la comparaison de lectures est éclairante. Pour une lectrice comme Aude, l'hypertexte de la poésie prend sa revanche, sur le terrain informatique, sur l'hypertexte du logiciel. Ce que cherche cette lectrice, ce sont des formes archétypiques qui permettent de qualifier le texte, de le rattacher à des modèles connus, à une filiation : c'est d'ailleurs ce qui la conduit à rejeter les textes trop hétérogènes pour pouvoir entrer dans un modèle générique identifié. Dans une telle perspective, l'hypertexte au sens classiquement retenu par l'informatique – la possibilité d'activer les liens et de s'affranchir de tout parcours prédéterminé – ne présente pas d'intérêt. Ce n'est pas le terrain sur lequel cette lectrice pose la question de sa liberté.
- 131 Face à cette posture, celle de Pascale, qui repère les mots-clés pour accéder à des contenus, est en harmonie avec la définition donnée par Ted Nelson. Ce qui prévaut est le parcours, la saisie d'éléments d'information représentés par des hypermots. L'hypertexte genettien perd toute opérativité. La qualification du texte – ou plutôt de l'information – s'opère sur de tout autres bases. On voit bien que, par-delà la pratique de telle ou telle forme de lecture, c'est le cadre théorique – au sens étymologique, la façon de regarder – qui varie de lecteur à lecteur.
- 132 L'observation peut être étendue. L'analyse des formes écrites est différente, dans son principe, dans l'anthropologie de l'écriture de Jack Goody, dans la sémiotique cognitive

défendue par Daniel Peraya et dans la poétique de l'écrit d'écran pratiquée au sein de notre groupe. Ces points de vue théoriques procèdent d'une entrée différente dans l'analyse : là où Goody aborde l'espace écrit comme une mise en ordre logique, Peraya décompose les icônes en figures de composition et Souchier qualifie l'image globale du texte comme imposition de formes. Or, force est de reconnaître que chacune de ces approches « colle » à telle ou telle stratégie de lecture. La « raison graphique » de Goody est performante pour analyser l'effet de la forme liste sur le réseau, la sémiotique cognitive éclaire l'effort de certains lecteurs pour scruter les signes un par un et la théorie de l'énonciation éditoriale qualifie le cadre plus ou moins large dans lequel les lecteurs inscrivent leur initiative.

- 133 On pourrait donc considérer les pratiques de lecture individuelles, avec leur prédilection sémiotique, comme des modes de présence dans le sens commun des problèmes théoriques et méthodologiques que la sémiotique a déployés dans l'ordre de la théorie : retour, en boomerang, sur la prétention du sémioticien à expliciter le parcours ordinaire du sens...
- 134 Il faut noter toutefois que cette piste de recherche ne suppose ni le syncrétisme théorique, ni le relativisme. Le fait que les pratiques des lecteurs « ordinaires » se laissent décrire par des paradigmes différents n'empêche pas que chacun de ces paradigmes constitue une construction spécifique. Le fait de constater que les lecteurs voient le texte de façon plus ou moins globale – et peuvent donc revendiquer une façon purement analytique de « traiter » les signes – n'empêche pas de considérer, comme nous l'avons fait, que les formes visuelles et globales de l'écran sont le lieu organisateur de cette visibilité et de cette invisibilité elles mêmes. En effet, lorsque le lecteur procède par saisie isolée des signes, son activité n'en est pas moins déterminée par la forme globale du texte.

De la prédilection sémiotique à la qualification du texte... ou à sa disqualification

- 135 Une troisième piste d'approfondissement s'ouvre si l'on revient de l'activité des lecteurs en reconnaissance vers les stratégies d'écriture en production. Quel est le rapport pragmatique entre scripteur et lecteur, entre pouvoir rhétorique et pouvoir herméneutique ? Les efforts déployés par les personnes confrontées aux sites éclairent les attitudes des énonciateurs. Nous avons souligné que la lecture est prise entre détermination et initiative, face à un texte que médiatisent d'autres objets : signes à l'écran, disposition des formes, discours tenus, l'ensemble mêlé dans une composition technique, sémiotique et aussi mobilière – un écran posé sur un bureau, dans un lieu.
- 136 Or, énonciateurs et lecteurs ne sont pas à chances égales. Le lecteur, seul face à l'écran, est aux prises avec cette complexité ; le créateur de site – souvent une équipe avec commanditaires, prestataires et parfois évaluateurs – gère une stratégie de communication, organisant les signes et les textes, définissant la teneur des discours.
- 137 Chez les stratèges de l'écriture prévalent en simplifiant deux attitudes, l'humilité et la sornioiserie. Entre ces deux grands pôles les lecteurs tentent de situer les productions auxquelles ils sont confrontés.
- 138 L'humilité consiste à être discret sur soi, à donner des informations sans marquage ni masquage excessif. Elle pousse l'internaute à faire une association entre la thématique qu'il apprécie et celui qui la rend publique. C'est la source d'une relation de confiance entre le lecteur et l'énonciateur : chacun des projets que nous avons décrits vise à

déterminer si cette confiance est acquise. C'est ce qui rassemble des projets profondément différents – métaéditorial, dialogique, informationnel, pragmatique, métaphorique et institutionnel. La recherche de confiance existe, par-delà les compétences différentes et inégalement mobilisées.

- 139 La deuxième attitude de ceux qui s'expriment sur les sites relève d'un « masquage », parfois proche de l'imposture – avancer caché, dissimuler les aspects gênants. Elle rend plus ardu le travail du lecteur pour mettre à net la relation. Le projet de lecture est alors empêché, ce qui explique que certaines postures de lecteurs soient incertaines, mâtinées de sous-courants, le plus souvent de l'ordre du métaéditorial : qualifier l'énonciateur, ranger les textes dans des catégories liées à d'autres médias, etc. Ce pistage de la stratégie de communication du site fait remettre la lecture à plus tard, quand seront démêlées l'information et la communication. Pour qualifier le texte on cherche des signes fins – microcirculation du curseur sur l'écran, soulignage du texte à la manière d'une lecture cursive, etc.
- 140 Mais rares sont les sites pris immédiatement en défaut, en flagrant délit de sounoisserie : le « bénéfice du doute » semble l'attitude lectoriale de base. Les sites *tartuffes* demandent plus de temps et de tergiversations aux lecteurs. Mais une fois que ceux-ci les ont disqualifiés, leurs termes sont durs. Ainsi, un observé dit, à propos du site *ogm.org* : « J'attends d'un site de semences, de donner de l'info, de le faire directement, en ligne, sur un beau site qui donnera toute l'info. Ici, c'est bidon, ça donne rien. » Une autre lectrice est d'abord enthousiaste sur Nestlé – un site qui affiche le rôle d'adjuvant au quotidien pour la santé de la famille : « Je trouve que c'est une manière plus marrante que *ogm.org*, c'est plus connu. C'est plus sympa de découvrir la question des OGM à partir de ce qu'on connaît. » La même déclare, lors du retour sur l'observation « sur “Nestlé journaliste”, c'est trompeur » : elle a découvert que cette rubrique reprend un texte présent dans une autre. Une fois repéré, ce détail l'a conduite à retourner sur les pages précédemment parcourues et à revoir son jugement. Choisir une stratégie de duplicité est donc, pour l'auteur d'un site, prendre un risque : être pris « la main dans le sac » peut durablement entacher une image. Ainsi se dessine la possibilité d'analyser plus complètement les rapports coénonciatifs participant à la définition d'une « relation informationnelle médiatisée par ordinateur » : une discussion des catégories classiques – contrat, promesse, implication – pourrait expliciter la nature de ces jeux sémiopolitiques.

4. Non-conclusion : retour du futur

- 141 Imaginons...Imaginons qu'autour l'an de grâce 1450, à Mayence, une équipe de chercheurs en sciences de l'information, associant la sémiotique, la sociologie, l'ethnologie, la documentation et...l'histoire du livre qui n'existerait pas encore – pas plus d'ailleurs que les disciplines citées ci-dessus – que cette équipe donc ait pu s'introduire dans les ateliers d'imprimeurs, interviewer des moines copistes, observer la gestuelle et le comportement des lecteurs...Cette équipe aurait-elle eu, comme nous, le sentiment qu'en construisant certains concepts novateurs mais peu à peu confirmés, elle n'avait fait qu'approcher une toute petite partie d'un immense champ de recherche? Sans doute pas, car nous avons sur elle le bénéfice de disposer justement d'un recul historique important qui nous a permis de nous placer d'emblée à un niveau certain de réflexivité et de critique vis-à-vis des objets étudiés comme des discours qui

les accompagnent. Ne pas inférer trop vite, vérifier nos intuitions, croiser les regards, multiplier les situations d'observation: telles ont été nos règles méthodologiques. Ce recul nous a dicté une prudence salutaire, qui renforce, croyons-nous, la solidité des éléments avancés. En même temps, l'immensité du champ de recherche à défricher fait que ces éléments nous semblent les premiers jalons d'un parcours qui reste à venir, les premiers états d'une construction qui reste à édifier, plutôt qu'un tout achevé qu'il suffirait de livrer à son tour à la sagacité du public.

142 Ces éléments sur lesquels nous avons pu établir quelques certitudes sont :

- La *matérialité* du texte de réseau ;
- Son caractère *polysémiotique* ;
- La rémanence, dans un cadre de transformation, des principes régisseurs de l'*écrit* ;
- La multiplicité des *modèles culturels convoqués* ;
- La tension entre logique de *communication* et logique *technique* ;
- Le rôle de la gestuelle, du « ballet » et donc de l'*engagement* corporel dans la lecture ;
- Les contours d'un certain type d'*initiative* dans l'actualisation et la qualification du texte.

143 Et maintenant? C'est une figure rhétorique banale que de proposer une conclusion en forme d'ouverture. « Comment conclure? » est une phrase commode qui permet de commencer une conclusion tout en masquant la difficulté qu'il y a, justement, à conclure au sens de clore, de trancher, d'aboutir. Cette difficulté, nous la ressentons. Moins faute de certitudes théoriques que parce que nous savons que le travail qui reste à accomplir viendra pour partie renforcer et pérenniser certains concepts élaborés en chemin, et pour partie en modifier d'autres, avant que d'en proposer de nouveaux. Il ne peut s'agir ici que de préparer la suite, sous la forme de rendez-vous à prendre, tant au sein de l'équipe que vis-à-vis de notre communauté scientifique et du public intéressé par ces questions, de désigner quelques problèmes que notre défrichage a commencé à mettre en lumière, mais qu'il importera par la suite de dégager complètement.

144 Beaucoup de questions prennent leur source dans la confrontation du travail mené sur ce terrain avec les autres projets. Sur le plan des questions posées spécifiquement dans ce chapitre, nous retiendrons ici trois problématiques qui nous paraissent les jalons nécessaires d'une recherche à venir sur le texte de réseau et que nous n'avons pas pu développer dans le cadre de cette étude.

145 La première concerne la poursuite de l'enquête sur la sémiotique des signes passeurs. Ce concept, élaboré depuis quelques années, se trouve en partie questionné – au sens positif du terme – par la recherche que nous avons menée. L'enjeu est moins de redéfinir ce qu'est un signe passeur que de comprendre comment le lecteur perçoit et reçoit ces signes passeurs. L'écrit d'écran est truffé de signes, il est surdéterminé. Certains de ces signes sont purement passeurs, d'autres ne le sont pas du tout – pas d'action, pas d'effet de clic, pas de lien –, d'autres encore sont hybrides – destinés à la lecture et au passage. Le problème est qu'ils ne dévoilent pas leur identité de manière spontanée, il faut « y aller voir » pour s'assurer de la qualité de ces signes. Cette problématique de l'essai et erreur, du clic hasardeux, de l'échec est constitutive des pratiques de la lecture sur écran. Il faut poursuivre la réflexion, avec une plus forte dimension psychologique ou psychosociale, sur la question de la perception ou de la non-perception des signes passeurs par le lecteur.

146 Cette identification des signes renvoie directement à l'autre axe de recherche qui nous semble ouvert par cette première partie du travail, et qui concerne la notion essentielle et souvent invoquée de *qualification* des textes. Pas plus que l'écrit « traditionnel », pas

plus que le cinéma ou la production audiovisuelle, l'écrit d'écran et de réseau n'échappera à la difficile question des genres⁴⁸. Le texte d'écran engendre ses modèles aussi bien que le texte imprimé, pourtant ceux-ci se laissent difficilement saisir par l'internaute, notamment parce que n'importe quel site relève simultanément de plusieurs « genres » différents – sans que ces « genres » coïncident d'ailleurs fatalement avec ceux des univers dont ils sont issus, une fois ramenés dans l'espace de l'écran⁴⁹. Il faudrait donc demander au lecteur plus que ce qu'il a coutume d'accorder à un texte dans l'univers de lecture traditionnelle : une lecture qualifiante, une lecture systématiquement sémiotique, un effort, une tension dont on ne sait jusqu'à quel point elle est compatible avec certaines postures de lecture. C'est toute l'économie du média, toute la relation « auteur »/lecteur qui est ici à repenser.

- ¹⁴⁷ Enfin il y aurait bénéfice à placer les pratiques de lecture et les postures décrites ici beaucoup plus explicitement *dans un cadre social*. Elles sont porteuses d'un style de comportement, participent à un univers social, définissent une relation avec les machines et par là les relations qui s'établissent entre sujets sociaux par le biais d'usages de la machine. Nous pensons que le plus ou moins grand investissement des sujets vis-à-vis de la machine, la façon dont ils hiérarchisent leurs actes, l'économie qu'ils ont de leur parole dans la situation d'enquête ont un sens, dans une situation localisée et en référence à des conditions sociales plus larges. L'analyse est évidemment, à ce stade, très complexe, parce qu'elle exige d'aborder les situations de recherche dans une perspective communicationnelle : il faut, pour s'engager dans cette voie, tenir compte du fait que la relation à la machine, à l'information et au texte comporte une dimension d'*habitus* et/ou de prise de rôles sociaux, mais il n'est pas moins important de considérer comme significatifs – et socialement non neutres – le cadre qu'impose l'enquête à la pratique et la façon dont les lecteurs négocient, pervertissent ou subissent ce cadre.
- ¹⁴⁸ En avançant le concept de « prédilection sémiotique », nous avons voulu montrer que le lecteur abordait l'écrit d'écran déjà armé d'une série de schémas et de représentations auxquels il cherche à faire « coller » sa lecture des textes. Tout le décalage, toute l'inadéquation qui gît entre cet espace de la représentation et l'espace réel de l'organisation du texte sont les paramètres qui favorisent à la fois une appréhension nouvelle du texte, dans laquelle le lecteur est autant « agissant » qu'agi, et des phénomènes déstabilisants comme la désorientation. Mais il ne fait pas de doute, qu'au sein de cet espace s'élaborent de nouveaux comportements de lecture qui restent largement, après cette étude, à décrire.

NOTES

2. Comme l'indique sa forme lexicale, le concept de textiel ne remplace pas le concept de texte, mais l'implique dans un objet complexe. Le textiel est texte et technique en même temps. La notion comporte donc une dimension de textualité technicisée, qui est spécifiquement interrogée sur ce terrain.

3. CHARTIER, Roger, *Le Livre en révolutions*, Paris, Textuel, 1997.

4. Voir notamment une série de travaux universitaires : COTTE, Dominique, *Sauts technologiques et ruptures dans les systèmes de représentation des connaissances : étude sur le texte numérique comme objet technique* (Thèse, Lille III, 1998) ; DESPRÉS-LONNET, Marie, *Contribution à la conception d'interfaces de consultation de bases de données iconographiques* (Thèse, Lille III, 1999) ; JEANNE-PERRIER, Valérie, *La Presse et l'Internet : approche interdisciplinaire de la relation lecteur-journal* (Thèse, Paris IV, 2000).
5. Les guillemets indiquent ici que si notre analyse pose l'exercice d'une lecture, il ne s'agit pas de s'intéresser uniquement à l'acte cognitif : nous prenons en compte tous les actes interprétatifs, qui peuvent être qualifiés autrement, comme on le verra plus loin, par exemple comme des actes perceptifs ou fonctionnels. Dans la suite du texte, à chaque fois que le terme lecteur est employé, il faut l'entendre dans cette acception.
6. QUINTON, Philippe, « Le Corps du design: mutations de la médiation du corps dans la production de l'image », Actes du colloque *Médiations du corps*, Université Grenoble 3, 2000 ; BEGUIN Annette, « Le corps dans les lectures à l'écran », *Spirale*, n° 28, oct. 2001, p. 145-162 ; BEGUIN, Annette, AMOUGOU, Bénédicte, « Du laboratoire au cédérom: expérience sur cédérom pour acquérir des connaissances en chimie », *Recherches en communication*, à paraître ; COTTE, Dominique, « L'approche néophyte de la page web », *Les Cahiers du numérique*, à paraître.
7. JEANNERET, Yves, *Hermès au carrefour : éléments d'analyse littéraire de la culture triviale*, (HDR, 1996) ; SOUCHIER, Emmanuël, *Lire & écrire : éditer : des manuscrits aux écrans*, (HDR, 1997) ; BEGUIN, Annette, *Lecture et lisibilité des manuels d'histoire*, (thèse, 1994) ; QUINTON, Philippe, *Les designs des images et des écritures*, (HDR, 2002).
8. Cette première étape de la recherche s'est fondée sur la mise en partage et en relation de travaux existants et sur la production et la discussion de quelques « textes médiateurs » afin d'articuler les niveaux de description de cet objet que chacun proposait.
9. JEANNE-PERRIER, Valérie, *op. cit.*
10. JEANNERET, Yves, « Informatic Literacy : manifestations, captations et déceptions dans le texte informatisé », *Spirales*, n° 28, 2001, p. 11-32.
11. COTTE, Dominique, « Représentation des connaissances et convergence numérique : le défi de la complexité », *Document numérique*, vol. 4, n° 1-2, 2000 ; SOUCHIER, Emmanuël, « Histoires de pages et pages d'histoire », dans ZALI, Anne, (éd.), *L'Aventure des écritures : la page*, Paris, Bibliothèque nationale de France, 1999, p. 19-53.
12. La page est bien une surface exiguë, mais les pages sont multiples. Ici, le média et le cadre se confondent dans la pleine unicité de l'espace de lecture.
13. Il s'agit là d'un phénomène qu'éclaire le jeu entre interprétation et action tel qu'il est décrit dans le chapitre I de ce livre, à propos des formes de médiation d'un objet culturel comme le site *Gallica*. Ces deux observations, menées sur des objets différents et d'un point de vue différent, permettent de caractériser un certain type d'ambiguïté fondamentale de la communication par les médias informatisés.
14. JEANNERET, Yves, « Cybers avoir : fantôme ou avatar de la textualité ? », *Strumenti critici*, n° 85, septembre 1997, p. 509-515.
15. Rappelons aussi que la souris n'inscrit rien sur l'écran, ce dernier ne fait que visualiser plus ou moins fidèlement ce qui s'inscrit sur le disque dur ou dans la mémoire vive.
16. Le terme session convient le mieux pour qualifier un temps donné, entre ouverture et fermeture, face à une machine, indépendamment de ce que l'on y fait : travail, consultation, recherche, etc.
17. LEMAREC, Joëlle, « Dialogue interdisciplinaire sur l' "interactivité" », *Communication & langages*, n° 128, 2001, p. 97-110.
18. Cela se traduit par la notion de « contrat » employée par les observés, leur tendance éventuelle à vouloir s'échapper du cadre imposé, etc.

19. Par exemple, le vocabulaire utilisé pour décrire le mouvement du curseur : « parcourt », « balaie », « se déplace ». Ces termes constituent des représentations du texte propres à chacun des observateurs.

20. Dans le protocole d'observation, les moyens de consigner les états du texte étaient beaucoup plus précisément formalisés que ce qui concernait la nature de l'activité gestuelle dans son détail, si bien que les résultats ont un autre statut dans un cas et dans l'autre. En ce qui concerne l'engagement gestuel, l'identification des points essentiels à observer s'est faite au fil des observations elles-mêmes.

21. De nombreuses contributions théoriques ou pratiques – manuels, stages, etc. – mettent l'accent sur le « bien-écrire » pour le multimédia ou l'écrit d'écran. Nous avançons au contraire qu'il n'y a pas d'absolu en la matière, mais que cela renvoie à un changement de statut du rapport auteur lecteur. Chacun de son côté, l'auteur et le lecteur sont amenés à multiplier les stratégies, à redoubler les signes ou les actes de manipulation pour pouvoir avancer dans les textes. Aucun modèle de réalisation effective de la sémiologie ne peut être convoqué, l'hésitation jouant un rôle déterminant dans l'acte de lecture à l'écran.

22. Seuls l'éludent ceux qui se présentent dans la maîtrise totale de l'outil, mais ce déni ne les dispense pas de l'expérimenter dans la pratique.

23. Le projet pragmatique – centré sur la dimension technique de l'outil – est décrit ci-dessous.

24. QUINTON, Philippe, *op.cit.*

25. Voir KESSLER, Isabelle, « Corps et communication: au péril de Narcisse », *Communication & langages*, n° 107, 1996.

26. Il est intéressant de constater d'ailleurs que la recherche technologique tend à vouloir ramener sans cesse les médias informatisés vers des artefacts qui s'inspirent des objets traditionnels : « livre électronique » qui tient dans la main (mais que l'on ne peut pas feuilleter), stylo-caméra capturant l'écriture manuscrite, « papier numérique », écrans plastiques souples manipulables, etc.

27. Le grand nombre de termes entre guillemets dans cette description manifeste la difficulté de décrire une pratique qui est fortement attachée à des processus incessants de métaphorisation, certes inadéquats d'un point de vue empirique, mais essentiels sur un plan imaginaire : ainsi, dans la suite du texte, « souris », « pointeur », « ascenseur », « pavé », « rouleau », « clic », etc.

28. JOUSSE, Marcel, *L'Anthropologie du geste*, vol. 2, « Le parlant, la parole et le souffle », Paris, Gallimard, 1992.

29. LEROI-GOURHAN, André, *Le Geste et la Parole*, Paris, Albin Michel, 1977. 121 77.

30. SOUCHIER, Emmanuël, « L'écrit d'écran: pratiques d'écriture et informatique », *Communication & langages*, n° 107, 1996, p. 105-119.

31. FLICHY, Patrice, *L'Innovation technique: récents développements en sciences sociales*, Paris, La Découverte, 1995.

32. AURAY, Nicolas, *Politique de l'informatique et de l'information: les pionniers de la nouvelle frontière électronique*, thèse, EHESS, 2001.

33. On peut encore ajouter, pour les internautes connectés au moyen d'un modem, le clignotement des diodes sur l'appareil qui témoigne d'une activité, témoin qui est situé cette fois-ci en dehors de l'écran, mais reste lié au dispositif machinique général. Ce type de signal risque à son tour de susciter des incompréhensions, car dans la page chargée, certains éléments périphériques – bandeaux clignotants, par exemple – peuvent contribuer à un signalement d'activité continue qui laisserait penser à l'internaute que son action n'est pas tout à fait terminée.

34. La technique d'analyse a été la suivante : à chaque fois qu'un terme est employé par un sujet différent, une occurrence lui a été affectée – il n'est pas tenu compte de la fréquence des occurrences au sein d'un même discours. D'autre part, les termes ont été regroupés, selon un choix subjectif de l'interprète, en une série de classes thématiques.

35. Il faut sans doute nuancer ce constat par deux facteurs : d'une part le fait que pour donner une consigne très ouverte aux observés, nous leur avons demandé de « chercher de l'information » sur les OGM, d'autre part le fait que les sujets avertis en sciences de l'information et de la communication étaient fortement représentés dans notre échantillon.
36. Un *thésaurus* est un ensemble organisé de termes permettant une classification thématique des informations : il correspond à une artificialisation du vocabulaire, renvoyant à un usage codifié : pour la question de l'appropriation des langages documentaires, voir BEGUIN, Annette, « Thesaurus Language and Mental Development », dans MUSTAFA EL HADI, Widad et *al.*, dir., *Structures and Relations in Knowledge Organization*, Würzburg, Ergin Verlag, 1998, p. 269-275.
37. Cette hypothèse ressortait de l'observation de sessions de formation de documentalistes bibliothécaires, analysées par Marie Després-Lonnet et Katell Briatte dans le cadre de l'action « Écrits de réseau et circulation des textes et savoirs » du CNRS (1998).
38. Le terme est emprunté à Joëlle LeMarec et Jean Davallon, qui en usent pour fonder une approche des usages qui ne parte pas des dispositifs mais les rencontre à partir de logiques issues de la pratique des acteurs (DAVALLON, Jean et LEMAREC, Joëlle, « L'Usage en son contexte : sur les usages des interactifs et des cédéroms des musées », *Réseaux*, n° 101, 2001). Ce n'est pas ce que nous avons fait, mais nous avons rencontré, en quelque sorte, des *traces* de projets dans nos sessions de lecture : elles ne suffisent pas à caractériser les projets des différents sujets, mais elles indiquent que quelque chose de cet ordre est engagé dans ce qui est observé.
39. DEVOS, Nicolas, « L'Évaluation des documents multimédias en ligne », *Communication & langages*, n° 128, 2001, p. 51-63.
40. Il faudrait, pour approfondir cette piste, se référer aux analyses faites par Joëlle LeMarec sur ce type de malentendu entre stratégie de l'institution et prise de rôle des publics, à propos des expositions de la même Cité des sciences (LEMAREC, Joëlle, *Les Visiteurs en représentations : l'enjeu des évaluations préalables en muséologie*, thèse, université de Saint-Étienne, 1996).
41. COTTE, Dominique, « De la une à l'écran, avatars du texte journalistique », *Communication & langages*, n° 129, 2001, p. 64-78.
42. *Sciences actualités* est une sorte périodique numérique lié à un espace d'exposition de la Cité. Mais l'identification du statut éditorial de cette source est extrêmement difficile pour le lecteur, car les unités textuelles lui sont livrées sans indication sur leur provenance.
43. COTTE, Dominique, « Le texte numérique et l'intériorisation des dispositifs documentaires », *Document numérique*, n° 3-4, 1998, p. 259-280.
44. LABELLE, Sarah, « "La Société de l'information" à décrypter », *Communication & langages*, n° 128, 2001, p. 65-79.
45. SOUCHIER, Emmanuël, *Lire & écrire : éditer : des manuscrits aux écrans*, *op. cit.*
46. BRUNER, Jerome. « A Cognitive Theory of Personality », *Contemporary Psychology*, 1956, 1, 355-357. En lecture, on parle aussi de stratégies « top-down » (vue globale privilégiée dans l'activité d'inférence) et « bottom-up » (prise d'indice locale privilégiée). Cette opposition entre le global et le local est une interrogation majeure dans les recherches sur les apprentissages en lecture. Elle débouche sur la question: quel type de stratégie faut-il s'efforcer de favoriser pour rendre la lecture plus efficace ?
47. BRIATTE, Katell, « Matériaux pour une rhétorique de l'hypertexte », *Strumenti critici*, n° 85, 1997, p. 489-508.
48. JEANNERET, Yves, SOUCHIER, Emmanuël, « Pour une poétique de l'écrit d'écran », *Xoana*, n° 6, 2000, p. 97-107.
49. On pourrait comparer sur ce point avec la thèse défendue par François Jost, selon laquelle : « Par la simple incorporation d'un document audiovisuel à la grille, la télévision a [...] le pouvoir de modifier le statut qu'il avait précédemment. » (JOST, François, « La promesse des genres »,

Réseaux, n° 81, 1997.) Ainsi le média disposerait-il d'un pouvoir surdéterminant par rapport à un document déjà identifié dans un autre contexte comme relevant d'un « genre » particulier.

1. Avec la participation de Bénédicte Amougou-Boone et d'Anne Renaudin.

Chapitre III. Le couple dispositif/ pratique dans les échanges interpersonnelles

Marie Després-Lonnet, Annie Gentes, Émilie Moreau et Cécile Roques

1. Une recherche spécifique dans un projet cohérent

- 1 L'étude présentée dans ce chapitre a été structurée par deux types de choix que cette introduction vise à expliciter : elle porte sur un type de dispositif occupant une place particulière dans le processus de communication; elle part d'une approche de la technique remettant en cause l'approche habituelle des outils informatiques.

Par le réseau et en réseau: forme écrite, dispositif technique et pratique de communication

- 2 Au sein de la thématique générale de l'étude *Lire, écrire, récrire... objets et pratiques de l'écrit d'écran et des écrits de réseaux*, la définition de notre point de vue part d'un approfondissement de l'expression « écrits de réseaux », plus exactement des rapports possibles entre « écrit » et « réseau ». On peut, en effet, définir l'objet de la recherche comme l'écriture *pour* le réseau, ou comme l'écriture *avec* le réseau, *par* le réseau, *en* réseau... Ce n'est pas une simple variante d'expression : dans chacun des cas, cela conduit à prendre en compte l'acte d'écriture/lecture et le rapport à l'écrit d'écran sous des angles très différents, qui se laissent expliciter de la façon suivante :
 - Écrire *pour* le réseau est l'objectif que se fixent les personnes qui rédigent des « pages » Web, par exemple, ou mettent des fichiers à disposition sur des sites FTP: il s'agit d'un acte de « publication » d'un document écrit sur le réseau;
 - Écrire *par* le réseau évoque plutôt l'utilisation d'un dispositif technique destiné à faciliter la communication entre personnes par échange de « messages électroniques » ;

- Écrire *en* réseau donne l'idée d'une écriture commune, partagée, construite au travers d'une collaboration qui aurait pour propriété de profiter des possibilités techniques du réseau, tout en fonctionnant dans une logique de groupe hors de celui-ci ;
 - Écrire *avec* le réseau définit le réseau comme l'un des outils possibles de réalisation d'une tâche. L'utilisateur tire alors parti de l'écrit d'écran, tout en l'intégrant dans une démarche plus large, dont l'objectif n'est pas en soi la production d'un écrit de réseau.
- 3 Les projets de recherche développés par les autres équipes nous paraissaient prendre en charge suffisamment deux de ces points de vue : l'écriture *pour* le réseau en ce qui concerne l'étude des *traces d'usage du site Gallica* et celle des *formes et appropriations du texte de réseau*, l'écriture *avec* le réseau du côté des *objets, relations et normes en bibliothèque*. C'est pourquoi nous avons choisi d'orienter notre étude vers l'écrit *par* le réseau et *en* réseau.
- 4 En effet, l'Internet ne propose pas que des textes consultables en ligne: il ouvre aussi des espaces d'écriture où les internautes inscrivent du texte; espaces leur permettant de modifier substantiellement l'aspect des écrans. Méls, forums, *chats*, listes de discussion, etc., sont autant de dispositifs ouverts à l'écriture, proches en ce sens des systèmes de traitement de texte. Il s'agit, en somme, de dispositifs qui permettent aux lecteurs d'être aussi des écrivains. Ouverture d'un espace poétique donc, où les polices de caractères, les mots, les images permettent à chacun d'exprimer ses intérêts, ses préoccupations et finalement de construire sa propre représentation. Espace de liberté où l'internaute inscrit ses propres textes. Espace de contrainte aussi, où le rôle des architextes structure ce qui s'écrit.
- 5 À la différence du traitement de texte, cependant, cet espace est partagé, ce qui fait apparaître une autre tension, propre aux écrits de réseaux partageables et partagés¹, la tension entre un espace privé d'écriture et un espace public de communication. Ces espaces se superposent au lieu de constituer deux temps distincts comme dans la production d'une lettre, d'un livre, etc. L'écriture *en* réseau et *par* le réseau ouvre ainsi un nouvel espace de « rencontres » qui, contrairement aux *mass media*, permet en principe à tout un chacun de devenir émetteur. Il n'en reste pas moins que cet espace de rencontre est contraint par des formatages sémio-techniques qui sont autant d'actualisations de modèles de ce que doit être la communication, de ce que les internautes sont censés en attendre et de ce qui est considéré comme important dans la relation interpersonnelle et sociale.

Deux dispositifs significatifs

- 6 Les espaces d'écriture sur l'Internet sont en effet rattachés à des métaphores lourdes qui renvoient à des usages d'autres médias et à des pratiques sociales. Il n'était pas question, dans cette étude, de prétendre à l'exhaustivité en ce qui concerne les dispositifs d'écriture *en/par* le réseau. Nous avons choisi deux de ces dispositifs : la messagerie électronique et le *chat*, qui représentent des espaces de pratique à la fois socialement significatifs et particulièrement complémentaires. Ces deux dispositifs ont en commun des conditions de production de l'écrit : ils permettent de produire un écrit sans qu'il soit nécessaire d'avoir recours à un pseudo-langage de type HTML ; ils n'obligent pas le scripteur à manipuler un logiciel d'écriture et de mise en forme spécifique ; ils n'exigent pas de lui qu'il prenne en charge l'étape de publication de cet écrit. Ce ne sont évidemment pas les seuls dispositifs permettant les échanges

interpersonnelles², mais ce sont les plus répandus pour ce type d'activité. Le fait que l'attribution d'une adresse mél soit un pré-requis pour toute connexion à l'Internet *via* un fournisseur d'accès entre sans doute pour une grande part dans cet état de fait³.

- 7 De plus, les métaphores auxquelles on recourt le plus fréquemment pour qualifier la messagerie électronique et les *chats* – d'un côté le courrier, de l'autre la conversation – renvoient à des situations de communication interpersonnelles. Ce n'est pas là un détail : cela signifie que l'usage de ces outils ne met pas seulement en œuvre une définition de ce que sont les formes écrites mais aussi des représentations de ce que sont les relations entre personnes. Il nous semblait important d'observer des dispositifs d'écriture et de lecture pris dans un contexte de communication aussi marqué.
- 8 Chaque dispositif met cependant en scène une situation de communication différente : le mél, qui a pour référent le courrier postal, repose sur une conception de la communication par le biais d'un média, tandis que le *chat* se réclame de la conversation interpersonnelle, supposée libre de tout dispositif technique. Dans les deux cas, les imaginaires sont *a priori* assez différents : pour le courrier, ce qui primerait serait la maîtrise d'un média, et pour le *chat*, l'horizon serait celui de la communication en direct, sans outil, plus proche de l'imaginaire des mondes virtuels où l'objectif est de faire oublier le dispositif technique. D'un côté, maîtrise des technologies et des moyens de communication pour multiplier ses expériences et densifier son rapport au monde, de l'autre, réalité virtuelle et rêve de la présence sans barrière et de l'immédiateté des perceptions⁴.
- 9 Les fonctionnements techniques ne semblent pas moins différents : on peut distinguer, en première analyse, une communication asynchrone – un temps s'écoule entre le moment où l'on écrit et le moment où le destinataire reçoit votre message, cas du mél – et une communication synchrone – les messages s'affichent au fur et à mesure de leur écriture, cas du *chat* – ; on peut opposer l'espace privé du mél, avec ses messages adressés à des destinataires identifiés, à l'espace public du « salon » de *chat* où les destinataires restent largement méconnus. Mais la recherche nous a conduit à interroger et à dépasser ces premiers plans de clivage. Nous avons cherché à savoir si ces outils étaient si différents qu'ils le paraissent et si les relations de communication effectivement engagées par l'usage de ces dispositifs n'étaient pas d'une toute autre nature que ce qu'affichent les modes d'emplois ou ce que vantent les discours d'escorte.
- 10 Notre projet s'inscrit dans la perspective commune de mener une recherche pluridisciplinaire motivée par le sentiment que la compréhension des phénomènes en jeu ne pouvait venir que de la confrontation de ces différents regards sur l'objet; la messagerie électronique comme le *chat* étant tout à la fois de la technique, du texte et des usages. Mais les objets et les pratiques ici analysés ont la particularité d'être non seulement la concrétisation d'un projet de médiatisation technique du processus de communication lui-même, mais aussi de ses produits. Les deux dispositifs retenus ont pour particularité que les formes de la communication et les ressources matérielles de l'écriture s'y conjuguent intimement, que l'écrit de réseau y est écriture technique d'une situation de communication et de ses enjeux. La spécificité de notre enquête sur l'écrit *par* le réseau et *en* réseau est qu'elle se propose d'étudier un processus de communication qui se trouve *de facto* inscrit à l'écran. Une seule forme textuelle, l'écrit d'écran, englobe les outils, les objets et jusqu'aux acteurs et semble déjà contenir toutes les pratiques. On peut résumer cette situation très nouvelle en définissant la messagerie et le *chat* comme des projets d'inscrire dans l'espace de l'écrit informatisé

non de simples textes, mais une pragmatique du procès de communication lui-même. C'est ce jeu d'écriture de la communication et sa réécriture par l'usage que nous voulons observer ici.

Démarche et objectifs

- 11 Notre analyse s'appuie ainsi sur une confrontation entre les discours qualifiant les dispositifs – à commencer par ce que les interfaces de ces dispositifs annoncent – et ce que les pratiques attestent de l'utilisation de ces dispositifs. C'est pourquoi elle comporte la nécessité de lier ces pratiques à une analyse des spécificités sémio-techniques des dispositifs, pour éviter d'en rester soit à une analyse des discours – alors qu'il s'agit d'écriture et de lecture de textes – soit à une analyse sociologique de l'usage.
- 12 En effet, dans le cadre des analyses de *chats* comme dans les analyses de mél, l'impasse est régulièrement faite sur les conditions mêmes des échanges à travers les dispositifs. Les analyses de *chats* contribuent ainsi, en partie, à alimenter l'idée d'une conversation puisqu'elles se fondent sur une analyse des discours⁵ qui ne manque pas d'intérêt, mais qui ne permet pas de comprendre le lien qui peut exister entre un dispositif sémio-technique et une production écrite. Or, l'hypothèse qui a guidé notre recherche est que les caractéristiques de ce dispositif conditionnent, sans la déterminer, la forme que prennent les écrits, alors même que les internautes peuvent avoir le sentiment d'en être les maîtres. Dès lors, la forme de ces écrits n'est pas sans incidence sur les relations qui peuvent s'établir entre les personnes: elle influe à la fois sur leur façon de se présenter à l'écrit, sur leur façon de se représenter leur interlocuteur et sur la mise en jeu de modèles communicationnels. Les études tendent à se focaliser sur une analyse des relations tissées entre internautes en dehors de toute analyse du dispositif qui les autorise et les forme⁶. Finalement, ce passage par l'analyse des écrans et des pratiques d'écriture nous semble le maillon indispensable pour relier deux types d'études: celles qui portent sur les discours, et celles qui portent sur les formes de la sociabilité électronique, voire, dans le cas du *chat*, sur la création éventuelle d'une « communauté ». En effet, les études observent la création de collectifs et analysent les aspects relationnels, mais ne prennent pas en compte ce que le dispositif peut avoir de contraignant dans la forme que prennent ces collectifs et ce relationnel.
- 13 De plus, nos travaux précédents, fondés sur une prise en compte de l'écran comme interface entre l'homme et la machine, avaient montré la limite d'une approche exclusive de l'un ou de l'autre aspect du problème. Il nous paraissait indispensable de ne plus séparer deux points de vue : l'analyse d'un dispositif technique, de ses défauts et de ses améliorations possibles – analyse où l'utilisateur n'est considéré que comme un paramètre – d'un côté, et de l'autre la mesure des besoins des utilisateurs en termes de fonctionnalités techniques attendues ou « d'ergonomie cognitive ».
- 14 On peut ainsi résumer les options essentielles sur lesquelles repose l'étude. Il s'agit de ne plus considérer l'écran comme partie d'un dispositif technique que l'on pourrait « améliorer » jusqu'à le rendre transparent, mais dans toute son épaisseur et sa complexité, à la fois comme un média et comme un texte ; de ne plus penser l'utilisateur comme pris dans une « interaction » avec la machine mais comme un lecteur/scripteur ; et de ne plus réfléchir en terme de fonctionnalités, de formation, de prise en main de l'outil, mais en terme d'usage, d'attentes, d'observables...C'est donc tout à la fois une aventure méthodologique et un travail de recherche

pluridisciplinaire. Comme on le voit, notre position au sein du groupe est particulière puisqu'elle part plutôt du constat de l'aporie d'une analyse qui se focaliserait sur la place de l'objet technique dans le processus de communication pour s'ouvrir à une démarche ethno-sémiotique permettant de prendre en charge à la fois le média, le texte et les usages.

- 15 Les limites temporelles fixées nous ont naturellement amenées à délimiter un terrain d'observation relativement restreint. Cette démarche a cependant permis de dégager des hypothèses intéressantes sur les caractéristiques des écrits de réseau.

Protocole de l'étude

- 16 À partir de cette démarche générale, les conditions empiriques de l'enquête ont conduit à déterminer deux dispositifs distincts, mais cohérents dans leurs objectifs, en ce qui concerne les usages respectifs de la messagerie et du *chat*.

	Messagerie	Chat
Public	8 étudiants du DESS SID de Lille III. Observation fondée sur la base du volontariat. Nous avons rencontré les étudiants individuellement, dans leur salle de travail. Séances d'une heure, menées par 3 chercheurs.	15 étudiants de l'ENST ¹⁰³ , observés au cours d'une formation. Observation menée par 3 chercheurs.
	6 collaborateurs de la société FD ¹⁰² rencontrés et observés dans leur espace de travail habituel. Observation de leur usage de la messagerie et entretien individuel avec chacune des personnes observées. Séances d'une heure, menées par 3 chercheurs.	
Sites	13 sites de messagerie en ligne: <i>Caramail, Kukamail, Netcourrier, Eudoraweb, La Poste, Visimail, Free, Hotmail, M6net, Voilà, Ifrance, Meloo, Yahoo!</i> . 5 messageries propriétaires: <i>Eudora Pro, Internet Mail, Netscape Messenger, Outlook 97, Outlook express</i> .	12 sites de <i>chat</i> : <i>Libertysurf, Boursier, ICQ, Spnychat, Napsterchat, Yahoo!tchatche, Pause-cafe.net, Chat.yahoo!, Voilàchat, Stadeland, Sissyfight, Habbothotel</i> .

Note 102⁷

Note 103⁸

Messagerie électronique

- 17 Le choix de mener l'enquête principalement auprès d'un groupe d'étudiants détermine évidemment le cadre des pratiques ici analysées, qui n'ont pas à être indûment généralisées. Ce choix n'est toutefois pas totalement arbitraire. La messagerie électronique est généralement perçue comme un outil et une pratique très répandus dans les tranches de population les plus jeunes – idée reçue dont nous avons pu vérifier la prégnance lors de nos entretiens. C'est pourquoi nous nous sommes tournées vers la population étudiante qui nous semblait avoir une pratique relativement courante de l'outil. Malgré tout, nous soulignons qu'il ne s'agit pas d'une étude fascinée par les

pratiques de populations prétendument pionnières comme il s'en mène actuellement beaucoup. Nous ne souscrivons pas à la focalisation sur les seuls *hackers* et « cybermilitants ». Les étudiants rencontrés sont plus avertis que la moyenne de la population des usages de la messagerie, mais leur niveau de familiarité et de maîtrise du dispositif est très variable, l'université de Lille III accueillant des étudiants de milieux sociaux et culturels très contrastés.

- 18 À la suite de ces premières observations, nous nous sommes tournées vers le milieu professionnel et vers un public plus âgé et déjà inséré dans la vie active. Ce changement de population nous a permis de voir comment la messagerie électronique s'était intégrée au travail dans l'entreprise, comment elle était appréhendée et utilisée par le personnel, etc. En complétant notre observation des étudiants par cette seconde observation en milieu professionnel, nous avons pu confirmer certaines des hypothèses mises en évidence par notre première observation, mais également mettre le doigt sur des pratiques ou des représentations que nous soupçonnions à peine.
- 19 Par rapport aux approches habituelles des usages, notre enquête prétend apporter des éléments concrets nouveaux sur un triple plan : un examen précis des mises en forme et des anticipations dont l'usage fait l'objet au sein des logiciels eux-mêmes (architextes) ; une observation des pratiques effectives d'écriture et d'appropriation des dispositifs, dans deux contextes sociaux situés ; une étude des discours des acteurs, en tant que modes de qualification du jeu entre outils et pratiques.

Chat

- 20 En ce qui concerne les *chats*, l'enquête a été menée dans le cadre de séances de formation auprès des étudiants, les enseignants-chercheurs jouant le double rôle d'encadrants de la formation et d'observateurs des pratiques. Les étudiants ont été explicitement invités à participer à la production des résultats de recherche.
- 21 Les *chats* ont fait l'objet d'une analyse sémiologique. Nous avons ainsi étudié les pages d'accueil des *chats* et les pages de *chat* à proprement parler, c'est-à-dire la partie du site où les internautes entrent en communication entre eux et où s'affichent les messages. L'analyse sémiologique a été complétée par une réflexion sur les logiques de communication qu'il nous semblait possible de dégager à la fois du dispositif tel qu'il se présentait et des échanges entre internautes que nous pouvions constater. Cette observation nous a amenées à poser la question des fonctions du discours parce que la fonction phatique nous apparaissait comme une donnée fondamentale du dispositif.
- 22 Les élèves ont ensuite été observés dans leur pratique de *chat* pendant une séance de trois heures, par trois chercheurs-encadrants. Nous avons fait une première synthèse par écrit de ces observations et un *débriefing* collectif a été organisé qui a permis de croiser et de confronter les expériences des élèves entre eux : ce qu'ils avaient perçu de leur propre expérience et ce qu'ils comprenaient de l'expérience des autres.

2. Enquête préalable : une pratique en perspective

- 23 Avant de procéder à l'observation proprement dite, nous avons questionné les usagers afin de mieux cerner leurs attentes, leurs motivations et leurs représentations de ce que la messagerie était et permettait. Nous rendons compte ici de ce premier niveau d'analyse des usages, conforme aux méthodes habituelles de recueil des discours des

usagers. Il ne s'agit pas d'informations destinées à décrire les pratiques d'écriture, mais d'éléments d'attentes et de représentation sur le statut même du couple dispositif/pratique, que les personnes rencontrées ont souhaité partager avec nous. Cette première enquête a permis d'évaluer la vision que les utilisateurs novices ou plus expérimentés avaient de leurs pratiques et la manière dont les discours d'accompagnement étaient intégrés. Il est frappant, par exemple, de constater que tous comparent la messagerie au courrier postal et règlent leur discours à partir de ce référent alors qu'une grande majorité n'écrit – et n'écrivait – pratiquement plus de lettres « traditionnelles ».

Pourquoi la messagerie?

- 24 La première question que nous avons cherché à élucider est la suivante : comment les personnes que nous avons rencontrées définissent-elles ce qui les a conduites à se servir de la messagerie ? Les raisons invoquées pour expliquer le recours à ce nouvel outil de communication sont nombreuses, mais on peut cependant les regrouper en quelques grandes catégories :

Gain de temps

- 25 C'est de loin le premier critère mis en avant par nos différents interlocuteurs : « Quand on faisait des travaux de groupe et qu'on habitait loin les uns des autres, il fallait se passer les documents par disquette. On se donnait rendez-vous à la gare ou dans un café pour faire des échanges, c'était dix fois plus long que maintenant » ; « Avant il fallait passer par le responsable de service pour faire passer le message – ou une disquette. Maintenant, on fait des échanges en temps réel. Les listes sont envoyées tout de suite. »

Économie d'argent

- 26 Le critère financier est la raison principale donnée par les étudiants qui avaient un compte de messagerie avant de commencer leur formation. Plusieurs d'entre eux se sont rendus à l'étranger et ont pris la décision d'ouvrir un compte à cette occasion car « c'est moins cher que le téléphone ». Il est en effet financièrement plus avantageux d'envoyer un mél que de téléphoner, même avec les baisses de tarification concernant les appels à l'étranger observées ces dernières années.

Prescription

- 27 Malgré ces deux justifications répandues qui correspondent en quelque sorte à une prise en charge par les sujets rencontrés d'un discours de justification de l'outil, il n'est pas rare que le recours à la messagerie soit, au contraire, imputé à une nécessité venue de l'extérieur. Les deux situations institutionnelles correspondent à deux types d'usage prescrit : dans le cadre de leurs études, les étudiants doivent avoir une adresse électronique. Les informations provenant de l'administration et de l'équipe enseignante sont transmises prioritairement par ce biais. Les étudiants disposent d'espaces personnels sur le serveur et une partie des cours ou documents pédagogiques s'y rapportant sont disponibles *via* le réseau. L'accent est donc mis, dans le cadre institutionnel de la formation, sur l'usage des TIC. Les étudiants qui n'ont pas de

compte de messagerie reçoivent une formation rapide en début d'année, qui comprend l'inscription chez un fournisseur d'accès.

- 28 Dans l'entreprise, le personnel n'a pas eu le choix non plus. L'arrivée d'un nouveau responsable s'est traduite par l'installation d'un réseau local auquel les ordinateurs de tous les collaborateurs sont reliés. Cette obligation se traduit en termes organisationnels : disparition des notes internes sur papier et distribution systématique par messagerie ; mise à jour du planning des services et de l'équipe de direction...Mais, dans le second cas, la prescription va plus loin : c'est le responsable informatique qui décide du pseudonyme de chacun (*nomprénom@nomdelentreprise.fr*), des noms de dossiers, du contenu des listes de diffusion internes, etc.

Pression sociale

- 29 Pour ceux qui n'avaient pas voyagé à l'étranger et qui disposaient d'une boîte avant qu'elle ne leur soit « imposée », la pression sociale est le facteur de motivation principal : « Dans les réunions les gens se demandaient leurs méls, et moi je n'en avais pas » ; « Au départ, c'était pour découvrir l'Internet, mes copains commençaient à l'avoir » ; « Je lis pas mal de revues d'informatique et ils commençaient à en parler, alors je m'y suis mis pour voir. » Le sentiment général est la peur de ne plus « être dans le coup » vis-à-vis des plus jeunes, plus expérimentés, etc. : « Il faut bien qu'on s'y mette, déjà pour nos enfants. »

Un nouveau média?

- 30 La deuxième série de questions visait à cerner les activités nouvelles ou différentes induites par l'usage de la messagerie. On retrouve très nettement, dans tous les entretiens, l'idée d'un gain de temps accompagnée d'un sentiment de simplicité ou de simplification des pratiques de communication:

Gain de temps

- 31 Ce gain est principalement lié à la vitesse que met un message à arriver à un destinataire. Par opposition à une lettre qui « pouvait mettre plusieurs jours, le mél ne met que quelques minutes ». « Là où ça prenait deux jours, voire plus pour les pays étrangers, pour envoyer des résultats, il ne faut plus que quelques minutes. » Certains expliquent d'ailleurs qu'ils utilisent la messagerie comme un *chat* : « On se téléphone pour être sûrs qu'on est tous là et après on s'envoie des messages. »
- 32 Le corollaire de la rapidité d'envoi est la rapidité de réception des messages. Une réponse attendue devrait arriver instantanément ou presque. La fréquence de « relève » de la boîte de réception des messages est directement liée à ce sentiment. Les nouveaux utilisateurs reconnaissent avoir un recours quasi frénétique à cette fonction : lorsqu'ils sont dans leur salle de cours, les étudiants laissent leur boîte à lettres ouverte en permanence et la relèvent « toutes les dix minutes », « jusqu'à dix fois par jour ». Les utilisateurs plus avertis se contentent de deux à trois connexions dans la journée.
- 33 Tous considèrent que le temps moyen pour obtenir une réponse est de un à deux jours, mais la tolérance n'est pas la même pour tous. Lorsque les destinataires sont proches physiquement : collaborateurs de l'entreprise, enseignants au sein de l'université, la réponse doit être « immédiate ». Un délai d'un jour est toléré mais au-delà « c'est pas

normal ». L'indulgence est plus grande vis-à-vis des personnes éloignées ou de correspondants d'autres organismes : une semaine paraît alors un délai raisonnable.

- 34 Cette attente suggère une réflexion sur la façon dont sont gérés ces « retards ». Que faire si le destinataire ne répond pas dans les délais considérés comme « normaux » ? La première vérification concerne le dispositif technique : vérification de la boîte d'envoi, tests... Quand tout paraît normal côté technique, la situation se complique, car en l'absence de règles de « bonne conduite », certains « interdits » paraissent s'imposer. Ainsi, il semble impossible de relancer les correspondants par mél ou de demander un accusé de réception. La solution passe généralement par le téléphone, dont le rôle évolue à l'instar de celui d'autres outils de communication. Le fax a tendance à disparaître complètement. Le courrier postal devient un complément auquel on n'a recours que pour les envois officiels. Le téléphone ou les mini-messages sont maintenant utilisés pour prévenir de l'envoi d'un message ou pour clarifier certains points qu'on n'a pas pu expliciter par messagerie ou – comme nous venons de le voir – pour reprendre contact quand le message semble ne pas avoir atteint son destinataire. En somme, le téléphone semble acquérir, assez souvent, un rôle « métamédiatique » par rapport aux échanges écrits.

La négation du style

- 35 La rapidité effective des échanges donne le sentiment qu'il faut faire vite et donc écrire vite. L'idée de simplicité a aussi une influence sur la manière d'écrire : « Des fois je mets bonjour des fois je mets rien. En interne je mets pas bonjour... Non je mets rien, c'est terne parce que j'essaie d'aller vite. » En l'absence de règles précises, l'apprentissage se fait « sur le tas ». Par exemple, dans leurs premiers échanges avec des entreprises, les étudiants avaient recours à des formules de politesse longues, conformes à celles qui sont recommandées pour le courrier postal. Après avoir reçu des réponses beaucoup moins formelles, ils ont modifié leurs pratiques et préfèrent maintenant les formules courtes (« Cordialement », « Bien à vous », « À bientôt », etc.).

Simplicité

- 36 La simplicité est mise en avant comme une évidence. Si l'on cherche à aller au-delà de l'affirmation de départ « c'est plus facile », on voit que ce sentiment est lié à la possibilité de réaliser l'ensemble des tâches relatives à l'envoi d'un courrier avec un même outil, sans avoir à se déplacer et selon une procédure vite assimilée. Mais l'absence de formalisme dans les échanges est aussi perçue comme une simplification des relations.

Nouveaux usages ?

- 37 La messagerie a souvent été associée à d'autres outils pour expliquer la manière dont elle a modifié les pratiques mais nos informateurs ont aussi des usages nouveaux – différents de ce qu'ils faisaient avant – : par exemple, l'envoi de blagues, de liens jugés intéressants vers d'autres sites, d'animations humoristiques, d'images, de photos, etc.
- 38 Le volume des échanges augmente de manière significative : « Je trouve que la messagerie n'a pas fait économiser beaucoup de papier : on reçoit beaucoup plus de

courrier et comme on l'imprime...»; « Comme c'est plus facile et plus pratique, il semblerait que l'on s'envoie plus de méls que l'on ne s'envoyait de courrier. »

- 39 Deux pratiques ont une influence nette sur l'augmentation du nombre de messages :
- L'inscription à des listes de diffusion : certains étudiants, inscrits à trois voire quatre listes, disent recevoir plusieurs dizaines de messages par jour – qu'ils ne lisent d'ailleurs pas, faute de temps ;
 - La mise en copie systématique : « C'est très agaçant, maintenant, chaque fois que quelqu'un n'est pas content, il écrit à la Direction, et j'ai droit à une copie même si je ne suis pas concerné. »
- 40 La messagerie a aussi permis de reprendre contact avec des personnes perdues de vue : « On peut chercher l'adresse mél et envoyer un message pour savoir comment il va » ; « C'est plus facile que par le courrier. Ça n'a pas le caractère personnel de l'écriture : la frappe sur clavier est plus impersonnelle » ; « La démarche est plus rapide et facile : on n'aurait pas pris le temps d'aller chercher un timbre et une enveloppe. »
- 41 Ce premier survol, réalisé à partir des dires de nos informateurs, va se trouver amplement complété – et parfois très largement contredit – par l'analyse qui suit. Les rapports écriture/lecture/manipulation sont en effet très complexes. Toute action sur le dispositif passe par l'interprétation correcte des signes présents à l'écran. Cet ensemble intersémiotique propose une situation de communication à partir de laquelle chacun compose, précisément en fonction de ses capacités de lecture et de compréhension de la situation qui lui est proposée. Nous verrons ainsi que les pratiques effectives sont loin d'être simples et que les rapports au temps ne se posent pas toujours en terme de « gain ».

3. Statut d'un « textiel » de communication

- 42 Pour aller au-delà du discours sur les pratiques, et surtout pour mieux cerner le statut et le sens de ce discours, il importe d'examiner les conditions effectives de l'écriture, en tant que lieu dans lequel l'usage se donne à anticiper, à créer et à penser. C'est pourquoi la partie suivante de ce chapitre présente une analyse approfondie des dispositifs, du point de vue des conditions qu'ils offrent pour le déploiement des usages et l'institution des relations, heureuses ou difficiles, cohérentes ou paradoxales, à l'échange communicationnel.

Un double statut de la sémiose

- 43 Dans le *chat* comme dans la messagerie, les fenêtres peuvent sembler complexes dans la mesure où non seulement elles donnent les moyens de l'écriture avec des outils, plus ou moins sophistiqués, de mise en page, mais elles procurent aussi des outils de diffusion à géométrie variable – une ou plusieurs personnes –, par le biais de différents réseaux, avec des fonctionnalités diverses. L'internaute est donc amené à réfléchir à la question de la constitution de son message et de la maîtrise formelle de sa communication mais il est aussi partiellement en charge de l'envoi et des modalités d'acheminement de ses messages. Ces fonctionnalités techniques de l'écriture et de la diffusion sont accompagnées par un discours et des chartes graphiques qui les qualifient socialement.

- 44 C'est à ce stade que l'analyse attentive des formes – matérielles, visuelles, logiques – du dispositif d'écriture doit s'associer à une réflexion sur les usages qu'il anticipe et permet. Lorsque nous avons développé une description des formes écrites et iconiques de l'écran, cette tension nous a conduit à reconnaître en quelque sorte un « double jeu » sémiotique, dont nous rendons compte ici par un trajet d'approfondissement graduel du regard, associant investigation sur l'objet et reconstruction de logiques sociales. On peut définir un logiciel de messagerie ou de *chat* comme un objet organisé sur un double plan sémiotique. Le premier serait celui d'un matériel imaginaire et illustratif, une sémiotique connotative qui propose à l'utilisateur une scénographie de la communication ; le second, plus continu mais plus difficile à discerner, consiste en une structuration effective de l'espace d'écriture et de lecture, un espace qui impose de fait une logique profondément différente de celle que représente le matériel imaginaire précédemment évoqué. Il s'agit évidemment, comme dans toute description sémiotique, d'une disjonction produite par l'analyse entre deux espaces signifiants donnés ensemble au regard et au geste, c'est-à-dire profondément tissés l'un à l'autre dans la réalité des objets et des pratiques. Mais ces deux logiques de communication méritent d'être identifiées et décrites pour elles mêmes, dans la mesure où elles sont porteuses de relations paradoxales à l'objet.
- 45 D'un côté, l'œil rencontre immédiatement un matériel connotatif à la fois épars sur l'écran et profondément unifié par un imaginaire exhibé de la communication : ce champ connotatif envahissant propose à l'utilisateur en quelque sorte de « prendre les vessies pour des lanternes », de regarder l'acte d'écriture-lecture qu'il accomplit avec le textiel comme un équivalent d'autre chose, une allégorie d'une pratique sociale supposée à la fois inchangée et maximisée par le dispositif – le courrier, la conversation – ; de l'autre, et de façon plus inaperçue, l'organisation effective des écrans, les cadres qu'ils offrent à l'écriture, la traduction qu'ils imposent des pratiques, les hypothèses qu'ils convoquent du côté de l'utilisateur opèrent la mise en place de quelque chose de très différent de ce que les signes répandus sur l'écran suggèrent. En simplifiant, on peut dire que le rapport entre formes sémiotiques et usage se donne sur deux plans. Sur un plan, l'inventaire d'un lexique d'objets fétiches autorise la reconstruction d'une grande métaphore technique. Sur un autre, la mise en ordre des espaces écrits rend visibles des jeux d'anticipation et d'appropriation que le procès de communication manifeste, entre transparence sans cesse rêvée et distance sans cesse retrouvée.
- 46 C'est pourquoi nous avons été conduits, dans notre analyse, à mobiliser deux types de ressources d'analyse sémiotique : d'une part l'étude des connotations liées à un lexique linguistique et visuel omniprésent qui « fait système » à la manière de la langue publicitaire et des mythologies sociales analysées par Barthes et Greimas ; d'autre part le repérage de conditions de l'écriture, à la croisée d'une description des espaces visuels et d'une observation des rapports effectifs de communication – programmés par les concepteurs, mobilisés par les usagers –, entre les actes interprétatifs et les initiatives pratiques. La vérité de l'usage n'est évidemment ni dans les imaginaires convoqués, ni dans la logistique des formes, mais dans le jeu qui s'institue entre ces deux espaces de sens et d'action.

Le postulat du « User Friendly Interface »

- 47 Pour comprendre ces logiques, il est utile de se placer dans une perspective plus longue et de réfléchir à ce que signifie la présence des « icônes » sur nos écrans. Sherry Turkle, dans son analyse de l'évolution des interfaces, nous permet de situer un tournant dans la représentation du rapport entre l'ordinateur et l'utilisateur, lié à l'apparition des premières interfaces dites « graphiques » : « Le bureau simulé, qu'affichait le Macintosh s'est trouvé être beaucoup plus qu'un gadget facile à utiliser permettant de vendre des ordinateurs aux utilisateurs inexpérimentés. Il a introduit une nouvelle manière de penser, qui a mis la primeur sur la manipulation de surface et sur le travail dans l'ignorance des mécanismes sous-jacents⁹... »
- 48 Le projet des concepteurs¹⁰ de ce nouveau mode de commande de l'ordinateur était en effet d'offrir un outil de travail plus convivial, en permettant à l'utilisateur de visualiser et de manipuler à l'écran des représentations d'objets familiers, correspondant aux tâches à réaliser : corbeille à papiers, agenda, dossiers, papier à lettres...et dont le fonctionnement serait proche de celui desdits objets – le dossier permet de classer des documents, la corbeille de les jeter...
- 49 Ce mode de présentation a radicalement modifié la perception du fonctionnement de l'ordinateur et a permis à des publics non-spécialistes de s'approprier ce nouvel outil. Le recours à un système de signes chargé de représenter à la fois la situation de travail, les objets et les actions que l'on peut réaliser à l'aide de ces objets donne à l'utilisateur une meilleure perception de l'environnement technique auquel il est confronté et donc un meilleur contrôle de celui-ci¹¹.
- 50 Le recours à la métaphore du « bureau » et la manipulation « directe » d'objets – entendons : supposée directe par les concepteurs – permet de réaliser la plupart des tâches sans devoir recourir à un langage formel très contraignant et on ne peut moins intuitif, réservé aux seuls spécialistes. Jusque là, en effet, les ordres étaient transmis à la machine sous forme de lignes de commandes. L'avancement des différents travaux exécutés ou la représentation de l'organisation interne de l'ordinateur et de ses périphériques apparaissaient eux aussi à l'utilisateur comme autant de lignes de texte en blanc sur un écran noir.
- 51 Le pilotage d'un ordinateur à l'aide de ce type de langage nécessitait, en effet, tout d'abord, de connaître les différentes commandes qu'il était capable d'exécuter, mais aussi de posséder une représentation mentale claire – explicitement traduite en terminologie – de ses différents composants et de son organisation interne, et enfin d'avoir mémorisé les dénominations choisies pour désigner tous les objets et concepts manipulés.
- 52 L'exemple ci-contre permet d'illustrer cette évolution en comparant une même commande : « Supprimer le fichier *Montexte. txt* qui se trouve dans le répertoire *Mes Docs* », donnée avec le langage de commande de MS-DOS (1) et via l'interface graphique de Windows 98 (2). La différence est double : l'une, évidente, résidant dans le type de signe mobilisé, l'autre, plus subtile, dans la nature du rapport entre lire (voir) et écrire (agir). Dans le premier cas, l'organisation du disque n'apparaît pas, il faut connaître le nom du répertoire, ainsi que celui du fichier et respecter la syntaxe de la commande DEL. Dans le second cas, le contenu du disque et son organisation sont figurés dans des fenêtres et des dossiers, et la suppression du document se fait en simulant le

déplacement du document – qui ressemble à une feuille de carnet à spirales – dans la corbeille.

```

C:\>cd MESDOCS
C:\MESDOCS>dir
Le volume dans le lecteur C n'a pas de nom
Le numéro de série du volume est BE30-1DF1
Répertoire de C:\MESDOCS

<REP>      05/03/02  11:12 .
<REP>      05/03/02  11:12 ..
MONTXIE.IWI 145  05/03/02  11:14 montexte.txt
1 fichier(s) 145 octets
2 répertoire(s) 4 593,45 Mo libre
C:\MESDOCS>del MONTXIE.IWI

```

Figure 1 : « Supprimer » un fichier.

Une (trop) ambitieuse entreprise de traduction

- 53 Pour poser la question de l'usage à propos de ce type de texte-outil (de textiel), il ne faut pas couper les questions d'appropriation de l'objet du processus technique de fabrication d'un « produit ». L'usage n'est pas seulement dans la tête de l'utilisateur, il circule entre les stades et les acteurs du processus de développement et de diffusion de l'objet.
- 54 Si l'on considère les choses du point de vue des ingénieurs chargés de penser et de construire l'ensemble du dispositif, on mesure mieux le type de difficultés techniques que cela engendre. En effet, bien que l'interface ait été totalement repensée, la structure et le principe de fonctionnement de l'ordinateur n'ont pas radicalement changé dans le même temps. L'interface est une couche technique et logicielle, ajoutée pour rendre la manipulation de l'outil plus « intuitive » et donc pour traduire dans un langage de type « icône/action » des instructions données ou transmises par l'ordinateur dans le seul langage que ses composants de plus bas niveau comprennent : l'assembleur.
- 55 Il s'agit donc là d'une entreprise de traduction extrêmement ambitieuse puisqu'elle se propose de transcrire l'un dans l'autre deux objets sémiotiques profondément différents : du côté des exigences de la programmation informatique un code quasi linguistique – régi par des règles syntaxiques et lexicales très rudimentaires – destiné à piloter un ensemble de composants électroniques ne pouvant réagir qu'à un nombre de commandes réduit – modifier les valeurs contenues dans un registre, capter ou envoyer un signal à un périphérique... –, et du côté de l'usage attribué aux non-spécialistes, un langage graphique possédant une grammaire très élaborée et dont les signes n'entretiennent aucun lien avec ceux du langage « machine¹² ».
- 56 La compréhension de ce qui se passe « derrière le miroir », la prise de conscience de cette très forte tension entre deux – voire trois – systèmes de signes qui ne se réfèrent pas au même univers, permet de mieux comprendre certaines propositions ou

réactions peu « rationnelles » de l'outil. Réactions que l'on peut interpréter comme autant d'erreurs de traduction: « jeter » sa disquette dans la corbeille à papier pour obtenir qu'elle soit éjectée du lecteur est l'exemple que l'on choisit le plus volontiers pour illustrer ces distances d'interprétation.

- 57 Les difficultés que rencontrent les lecteurs de ces nouveaux textes-écrans sont mesurées par les spécialistes des « interfaces homme/machine » en terme de « distances » d'évaluation ou d'exécution¹³. Si l'on suit cette approche, la lecture et l'interprétation des signes présents à l'écran – soit pour permettre d'exécuter une action, soit pour comprendre la « réponse » de l'ordinateur – deviendrait totalement intuitive lorsque la « distance articulatoire » – c'est-à-dire la compréhension de la forme des objets ou sémiotique – et la « distance sémantique » – c'est-à-dire la signification de cette forme dans un contexte particulier – sont extrêmement réduites, voire nulles. C'est donc, dans ce cadre, une norme de rapprochement, voire de fusion des univers sémiotiques, qui est prise comme critère de l'action.
- 58 Les tests réalisés par ces spécialistes montrent qu'en effet, nos performances peuvent être grandement améliorées si les objets que nous manipulons à l'écran nous sont connus et sont bien adaptés aux tâches que nous envisageons de réaliser. Le principe du WYSIWYG¹⁴ par exemple, rassure le rédacteur d'une lettre qui a le sentiment de voir à l'écran sa réplique exacte, alors qu'elle ne deviendra tangible que hors de l'ordinateur.
- 59 Le projet est donc bien de rendre l'outil « transparent » en rendant « naturelles » la manipulation et la compréhension du mode de fonctionnement d'objets directement transposés et projetés de la « vraie » vie vers l'écran. Pourtant, comme le rappelle Anis¹⁵, cet « écrit », n'est que l'affleurement momentané sur un écran d'éléments qui se trouvent disjoints dans les profondeurs de l'organisation machinique du texte : fichiers texte, fichiers image, cadres, balises... Mais c'est bien à travers cet agencement reconfiguré sur la surface de l'écran que le « lecteur » prendra connaissance des signes formant le texte. C'est pourquoi le projet de rendre nulle la distance sémiotique, et transparente la relation ne peut se traduire, en fait, que par la tentative précédemment décrite de faire coïncider un matériel stéréotypique de la communication avec une logique fonctionnelle de l'échange écrit.

Un discours esthétique sur une pratique

- 60 Dans le cas qui nous intéresse, il s'agit donc de mettre l'utilisateur dans deux situations de communication et donc de présenter à l'écran une mise en scène qui lui permette de visualiser et d'anticiper le type d'actions qu'il pourra réaliser.
- 61 Une étude attentive des différents écrans montre que de nombreux emprunts sont faits au domaine auquel chaque famille d'outils est le plus souvent référée : le courrier postal pour la messagerie et la conversation pour le *chat*. Ces emprunts sont aussi bien linguistiques qu'iconiques. Ainsi, les logos et noms de services choisis par les fournisseurs d'accès à la messagerie comportent, dans leur grande majorité, une référence au courrier postal : une enveloppe pour un tiers d'entre eux, le terme *mél* ou « courrier » pour deux tiers, un postier, et même un clin d'œil à l'auteur d'une nouvelle pour le service nommé Eudora.
- 62 De la même manière, les objets représentés – enveloppes, timbres, pelles à courrier – et les actions proposées – telles relever la boîte à lettres, entrer dans un salon, demander

un accusé de réception – montrent la très grande influence de ces modèles de référence.

Figure 2 : Les logos des messageries en ligne.

Une pratique « cadrée »

- 63 Dans le même temps, cette première proposition est constamment remise en question, à la fois à l'intérieur du « cadre » réservé et à l'extérieur de celui-ci.
- 64 L'espace de l'écran est, en effet, divisé en fenêtres dont l'organisation et le fonctionnement répondent à des logiques différentes : le fond de l'écran et le cadre extérieur répondent au cahier des charges des applications développées « sous Windows¹⁶ » ; l'espace réservé à l'application est délimité par un cadre gris posé sur le « bureau ». La barre bleue en haut de ce cadre comporte le nom de l'application et du document affiché, ainsi que les trois boutons permettant de modifier l'apparence de la fenêtre à l'écran. La barre grise située en bas donne des informations sur l'activité en cours – connexion, attente d'affichage, nom du site, etc. Les polices de caractères, leur taille et position sont, elles aussi, conformes aux recommandations de Microsoft.
- 65 À l'intérieur de ce cadre, pour les messageries ou le *chat* en ligne, se découpe l'espace réservé à l'affichage du site. Les menus et boutons permettent de réaliser des activités génériques liées à la consultation du Web : se connecter à un site, donner son adresse, aller à la page précédente ou à la page suivante, etc.
- 66 Enfin, le site lui-même s'affiche à l'intérieur de cet emboîtement de fenêtres.
- 67 Cet ensemble intersémiotique emprunte donc à différents univers de référence :
- Les standards de Microsoft – forme, couleur et police des boutons, forme des boîtes à cocher, présentation de la liste des messages identique à celle utilisée par exemple pour présenter le contenu d'un répertoire dans l'explorateur, etc.
 - La charte graphique du navigateur qui peut être celle de Microsoft mais qui peut aussi en différer largement s'il s'agit d'un logiciel d'une autre « famille ».

- Les « modèles référents » de présentation des sites de messagerie en ligne, correspondant à une sorte de style de référence de la « version 2000 ». L'organisation générale des différentes messageries est en effet très semblable de l'une à l'autre¹⁷, comme le montre le tableau ci-dessous : le logo du fournisseur d'accès en haut à gauche, une zone intermédiaire pour les publicités ; un bandeau vertical sous le logo qui donne accès aux options non disponibles d'entrée de jeu et un espace intérieur généralement sur fond blanc, réservé à la tâche en cours.
- La charte graphique propre au site.

Figure 3 : Principales zones délimitées dans les écrans d'accueil des messageries en ligne.

- 68 Pour les logiciels de messagerie « propriétaire » – installés sur l'ordinateur personnel et non accessibles par le réseau –, l'organisation présente des traits sensiblement différents. Les zones extérieures à la tâche – globalement le navigateur et les publicités – disparaissent. L'espace de travail est donc plus grand mais aussi plus cohérent et plus proche du concept de « bureau » – voir *infra*. Le recours aux représentations d'objets pour indiquer les fonctions des boutons est plus fréquent, voir systématique – crayon, gomme, pelles à courrier, enveloppe, carnet d'adresse, etc. Les modes d'action sont aussi plus variés. Le « glisser/déposer », qui est souvent disponible ici, n'est par exemple pas possible avec les messageries en ligne¹⁸.
- 69 On observe la même logique d'emboîtement et de standardisation pour le *chat* – ce qui témoigne du fait qu'à un certain niveau de leur organisation comme textiels, ces objets sont du même type – mais, contrairement à ceux de la messagerie, les écrans sont ici largement illustrés. L'espace central est consacré à l'affichage des interactions, les outils d'écriture et de diffusion sont dans une bande à droite, l'espace d'écriture est limité à une mince bande « vierge » en bas de l'écran. Le *chat* convoque, pour sa part, l'idée du dialogue, de la communauté, du partage de valeurs, du groupe soudé, ce qui le conduit à réduire encore davantage l'espace clairement affecté à l'écriture en tant que

telle...De façon récurrente, des « rencontres et dialogues en direct » vous sont proposés. Les termes, ici, semblent renvoyer à une forme non seulement « naturelle » de relation – sans intermédiaire – mais aussi à une grande qualité de cette relation dans la mesure où l'on ne fait pas que se croiser, on se rencontre. Cette notion de communauté, et non pas de foule, est mise en scène par des dessins de personnages et silhouettes. Sur *ICQ*, les graphistes ont décliné de multiples façons cette rencontre idéale : représentation de personnages liés, qu'ils dansent – deux personnages, genoux légèrement pliés, se font face comme dans un pas de danse –, qu'ils se tiennent par la main – un père, une mère et leurs deux enfants se tenant par la main comme pour traverser la chaussée –, qu'ils encerclent la terre en faisant une ronde (*sic*).

Des modèles hybrides

- 70 Si les logiciels de messagerie restent globalement proches du modèle « courrier », les messageries en ligne, répondant à un objectif de rentabilité et désireuses de vendre aussi leurs autres services, optent souvent pour des présentations plus hétérogènes. Les options « courrier » et l'offre « autres services » se mêlent dans les menus – infos directes, *chats*, annuaires, moteurs de recherches associés, etc. – ou par le biais de jeux de mots et déclinaisons terminologiques : *Caramail*, *Caramalette*, *Kukamail*, *Kukaracha*...
- 71 Les contraintes techniques conduisent aussi à opter pour des modes d'affichage moins spécifiques. Le service Eudora, accessible aussi bien via un logiciel propriétaire – Eudora –, que sur un site Web – *Eudoraweb* – en est un exemple frappant. Si l'on compare les écrans de saisie d'un message dans les deux cas très différents, on voit bien que ce qui dicte l'organisation particulière de la page Web est la nécessité d'en passer par un formulaire pour saisir les données composant le message en différents « champs ». Dans le premier cas – Eudora –, l'utilisateur dispose d'un « papier à lettres » à en-tête, présenté comme un tout, dans un cadre propre ; dans le second cas, des zones disjointes représentent le message, ce qui donne une vision plus éclatée et affiche nettement chacune des zones selon la figure spécifique d'un genre pragmatique bien défini, le « champ de saisie », formaté selon les recommandations « Windows » : ascenseurs, flèches, polices...

Figure 4: Comparaison entre une messagerie en ligne et une messagerie propriétaire.

- 72 D'une manière encore plus lisible, l'univers des *chats* ne repose pas seulement sur les attributs de la conversation en soi – c'est-à-dire de face à face – il emprunte à tous les médias qui mettent en scène, eux aussi, des conversations, des dialogues. On ne peut manquer d'être frappé par la récurrence d'une iconographie inspirée manifestement de la bande dessinée. Plusieurs analyses de *chats* notent cette référence à un univers de BD que l'on peut ressentir comme un gage de sociabilité ouverte, non agressive, parce que proche de l'enfance.
- 73 Un tel recours au dessin des *comics strips* serait cependant incongru dans un site « professionnalisé » comme *Boursier.com*, et pourtant un lien « images » permet d'afficher une fenêtre de dessins que l'internaute peut ajouter à ses messages : un bébé qui pleure, une ampoule allumée, un cœur rouge, etc. L'observation de plusieurs séquences d'utilisation du *chat* montre que, dans la pratique, personne n'insère de telles images. *A contrario*, la mise à disposition d'une telle « banque d'images » semble signaler que les concepteurs ont une idée « du genre » *chat*, qui justement repose sur ce type d'iconographie. Et de fait, sur ICQ, une icône représente une bulle pour le *chat*. Dans *Chat.yahoo!* l'icône pour les *private message* est une bulle de bande dessinée incluant un point d'exclamation rouge. Sur *Yahoo!tchatte*, le logo est un rond encerclant plusieurs bulles de BD.
- 74 On trouve bien évidemment les formes les plus abouties de cet emprunt à l'univers de la BD dans les deux *chats* graphiques : *Habbohotel.com* et *Sissyfight.com*. Les pseudonymes sont ici incarnés dans des dessins d'avatars et dans des décors et des formes de scénarisation 2D. On entre dans l'image animée et, encore une fois dans la BD avec l'utilisation des bulles de dialogue. On remarque d'ailleurs que la BD, comme le *chat*, fonctionne sur des formes oralisées, voire une phonétisation de l'écrit.

- 75 Outre cette référence continuelle à l'univers de la BD, les *chats* s'appuient aussi sur une rhétorique de la télévision. On parle de « canal direct » ; on montre des personnages avec lunettes et pose de star ; on dessine même une télévision – sur *Liberty surf*. Par ailleurs, la forme même des *chats*, avec leur succession de lignes s'affichant au centre de l'écran, n'est pas sans évoquer les répliques de théâtre.
- 76 L'ensemble des formes intermédiatiques, c'est-à-dire qui renvoient à d'autres médias, semble être une façon non seulement de positionner le *chat* sur le registre de la jeunesse et du grand public, mais aussi de faciliter la lecture et l'écriture dans ce dispositif en semblant le délier de certaines formes traditionnellement liées à l'écrit : orthographe, phrases d'une certaine longueur, correction de l'expression, nécessité d'avoir quelque chose à dire avant d'avoir à l'écrire, degré de sérieux de ce type d'écriture, etc. On peut noter que les petits dessins de notre enfance permettent une légitimation par le signe des formes les plus succinctes d'interaction : « Ça va, t'es qui toi? »
- 77 Cette première analyse fait apparaître une volonté de spécialisation sociale des « outils » : la référence à l'écrit pour le mél est renforcée par l'iconographie pragmatique et sobre. Dans les *chats* en revanche, la référence à la conversation est confortée par des univers graphiques proches de la bande dessinée et semble indiquer un univers frivole et sans conséquence.
- 78 Mais, par delà cette représentation de la communication chargée d'imaginaires métaphoriques, c'est aussi la place et le rôle des différents acteurs qui se joue. L'imposition de modèles, la recherche d'une visibilité et d'une identification graphique de chacun, par le biais des logos, couleurs et autres signes de reconnaissance est très nette. De ce fait, les chausse-trappes sont fréquentes et les emprunts constants des uns aux univers des autres brouillent souvent les cartes : le logo du fournisseur d'accès remplace subrepticement celui du fournisseur du logiciel de messagerie, la publicité trompe son monde en faisant croire qu'elle n'est rien d'autre qu'une fenêtre Windows pour mieux vous inciter à cliquer sur elle¹⁹.
- 79 Entre les prises de position conscientes des uns et la sous-estimation par les autres de la portée réelle d'une transposition d'un modèle socioculturel dans une autre sphère, c'est toute la logique de construction du texte qui se trouve remise en question. L'utilisateur se trouve ainsi face à un architexte porteur de significations multiples, et dont les modes d'existence lui sont en grande partie étrangers.
- 80 L'usage se trouve de fait défini dans l'espace entre ces deux univers signifiants, celui d'un imaginaire projeté de la communication – construit à la fois en partie par la proposition mise en texte et par les attentes ou présupposés du lecteur – et celui d'une logique imposée de l'échange et de l'inscription.

4. Une utopie en actes : mettre en texte des pratiques

- 81 Le texte réapparaît dès lors dans toute sa complexité. C'est bien un acte de lecture et d'interprétation de cet ensemble de signes, « mis pour » autant d'objets et d'actions, qui est engagé. Cette sémiotisation de l'activité, avec les concepts et les objets requis – ou non – pour sa réalisation, nécessite la construction de pratiques nouvelles : des pratiques qui miment partiellement les activités représentées mais qui doivent aussi beaucoup à l'apprentissage de ce nouveau mode de lecture, de raisonnement et

d'action. L'appréhension de ce texte hybride requiert, en effet, une capacité à repérer et à décrypter les indices qui permettent de détecter, derrière les mots et les images, les moyens d'action sur le dispositif.

- 82 En observant la réalisation d'activités simples, comme participer à une conversation dans un *chat* public ou à la rédaction d'un courrier, on voit se révéler de nombreux phénomènes : occultation, myopie, surinterprétation, désorientation, culpabilisation, etc. Autant de micro-événements qui montrent que, si la situation de communication est bien comprise dans sa globalité et les imaginaires convoqués assez proches, le rôle joué par le lecteur dans son interprétation se modifie : compte tenu du statut très particulier de cet écrit-outil, ce rôle n'est plus seulement poétique mais pragmatique. Cette construction du sens est aussi celle des pratiques possibles.
- 83 Si nous n'entendons pas, bien évidemment, proposer une explication pour tous les phénomènes que nous avons observés, ni prétendre à l'exhaustivité dans l'analyse de pratiques, nous voulons apporter un éclairage sur les conséquences de certaines lectures de ces textes et sur la manière dont se jouent, à cette occasion, les rapports entre le concepteur et le lecteur.
- 84 Nous montrerons tout d'abord en quoi, selon nous, la lecture de pages écran diffère de la lecture sur d'autres supports. Puis, en observant l'une des principales activités liées à la messagerie électronique – l'envoi et la réception de courrier –, nous analyserons certains phénomènes de réinterprétation ou de difficultés de lecture qu'induisent les caractéristiques propres à l'écrit d'écran. Nous soulignerons deux particularités de ce dispositif : d'une part sa plasticité et d'autre part son statut de *signifiant*, chargé de représenter des concepts qui appartiennent à des champs de référence très éloignés au sein d'un espace graphique rendu très homogène par sa structure technique. Pour saisir ces phénomènes, il faut tenir compte des postures tant pragmatiques qu'idéologiques des différents acteurs.

Lectures de pages écran: savoir lire pour pouvoir écrire

- 85 L'écrit d'écran privilégie sciemment l'organisation graphique de la page. Proche en cela de la page mosaïque du journal moderne, la « page écran » est à la fois globale et segmentée. Mais contrairement à la logique très cohérente de la page mosaïque de l'ensemble papier, la « page écran » est hétérogène, car elle mélange dans un même espace plusieurs niveaux de discours. Ce qu'on désigne comme des « signes passeurs », ce sont des éléments de texte qui forment l'une des composantes du texte global, mais qui ont aussi une autre fonction: celle d'amener à/vers un autre élément de texte qui n'est pas immédiatement présent dans le cadre général, mais qui peut être sollicité pour apparaître, à partir d'un dispositif sous-jacent (*frame*, autre fichier page, autre fonctionnalité, etc.).
- 86 La difficulté réside dans le fait que le décryptage de ces différents niveaux sémiotiques relève d'une véritable polyinterprétation, qui doit s'exprimer dans l'instant très bref d'une consultation et être sanctionnée quasi immédiatement par un geste : cliquer ou ne pas cliquer.

Entre lire et voir

- 87 Par principe, tout signe peut donc être un signe passeur. Chacun est ici face à un écrit outil qui contient à la fois le texte rédigé, les outils pour agir sur ce texte, les signes qui montrent que l'on peut agir, etc. Ces niveaux sémiotiques multiples sont liés à la nature même du dispositif, mais placés sur un même espace/écran, ils partagent un grand nombre de caractéristiques formelles, ce qui rend parfois difficile cette interprétation à différents niveaux.
- 88 La recherche d'indices qui permettraient à coup sûr d'identifier les zones cliquables est tributaire d'une syntaxe formelle aux règles mouvantes. Aux normes imposées s'ajoutent des règles corporatives, des modes graphiques, ergonomiques ou techniques qui brouillent le repérage, volontairement ou non. Alors que le bouton, l'option de menu ou le lien font nettement montre de leur statut, il arrive que l'identification ne soit possible que par changement de forme du curseur lorsqu'il passe sur une zone sensible, ou même qu'elle relève tout simplement d'un processus d'essai/erreur.
- 89 La place relative des différents éléments est, elle aussi, une information précieuse sur leur possible fonction. Nous verrons, ainsi, que la lecture d'écran est d'abord une lecture de survol et de repérage et que, loin d'être intuitive, la manipulation de ces outils doit beaucoup à un apprentissage long, par lequel s'acquiert la capacité à transposer, en les réévaluant dans des univers graphiques différents, un ensemble de pseudo-règles informelles.

La réalité d'un cadrage de l'écriture

- 90 Un jeu de va-et-vient s'opère alors entre ce que le concepteur propose ou pense proposer et ce que le lecteur détecte et comprend de cette proposition. Certaines des fonctionnalités du logiciel sont connues et anticipées par l'utilisateur, d'autres le sont moins ou ne le sont pas du tout. Mais, entre ce que le concepteur pense être la compétence de l'utilisateur et la vision que celui-ci a du service que peut lui rendre l'outil, il y a tout l'espace ouvert par l'absence de formation²⁰ et/ou de culture commune.
- 91 C'est dans cet espace que les stratégies de lecture prennent toute leur importance et que les choix du concepteur vont agir comme des « prescriptions » d'usage, et ceci particulièrement pour les néophytes. Ainsi, tous les logiciels que nous avons analysés comportent un écran spécifique permettant d'écrire un nouveau message. Nous avons découpé cet écran et qualifié les différentes zones ainsi déterminées, en distinguant plusieurs grandes catégories :
- Espaces occupés par le logiciel de navigation Web (pour les messageries en ligne) ;
 - Espaces liés à la tâche prévue, qui peuvent eux-mêmes se diviser en deux zones : celles qu'occupent les « outils » généraux du logiciel d'un côté, et de l'autre, celles qui sont réservés à la tâche particulière prévue dans chaque cas de figure – zone dédiée à l'écriture des messages sur l'écran « nouveau message », zone d'affichage de la liste des messages sur l'écran « messages reçus », zone d'affichage du contenu d'un message sur l'écran « lire un message » ;
 - Espaces non qualifiés (blancs...);
 - Publicité.

- 92 Il apparaît alors nettement que sur cet outil qui est censé permettre l'échange écrit sous sa forme pure, l'espace effectivement réservé à la saisie du texte du message est extrêmement réduit. Le pourcentage que représente cette zone par rapport à l'espace total de l'écran varie de 9 % dans le cas le plus extrême, à 26 % dans le meilleur des cas.

Figure 5 : Place de la zone de saisie (en noir) dans les pages écran dédiées à l'écriture d'un message.

- 93 La détermination de la taille de cette zone n'a certainement rien de machiavélique ; elle tient plutôt, pensons-nous, à différentes contraintes techniques²¹. Elle pourrait également révéler que le concepteur nous pense tous capables de voir, au-delà de cet espace restreint, l'immensité des possibles ouverte par l'ascenseur ou le *scrolling*...
- 94 C'est très précisément là que la liberté pensée par les uns se transforme en contrainte pour les autres. La capacité à se représenter la totalité d'un texte, alors que seule une partie est visible à l'écran, n'est pas donnée à tous²² : c'est alors la taille de la fenêtre qui se découpe sur l'écran qui va déterminer la taille du texte qui y sera inscrit : « *C'est petit, alors j'écris peu.* » D'autres facteurs entrent en compte pour expliquer pourquoi nos informateurs écrivent des messages courts, comme nous l'avons vu plus haut, mais la forme de l'écriture doit certainement beaucoup à cette perception de ce que l'outil « autorise ».
- 95 Le second exemple vise à montrer la corrélation qui existe entre les propriétés d'écriture des signes fonctionnels et l'usage. Les zones les plus utilisées sont celles où les fonctionnalités sont les plus « visibles », celles qui reprennent l'information sous plusieurs formes – boutons, options des menus, objets – celles qui sont hiérarchiquement au-dessus, celles qui sont mises en avant graphiquement: rouge, gras ; inversement, celles qui sont situées en bas de l'écran, hors du chemin le plus « économique » sont peu utilisées ou simplement ignorées.

- 96 Pour mesurer ces faits de corrélation entre prégnance formelle et usage, nous avons observé deux fonctionnalités, présentées de manière différente à l'écran dans le logiciel Outlook, et dont les utilisateurs disent avoir un besoin identique, pour analyser la façon dont elles sont utilisées : il s'agit d'une part de la possibilité d'ajouter automatiquement une signature à la fin des messages envoyés, et d'autre part du carnet d'adresses.
- 97 Alors qu'il est possible d'accéder au carnet d'adresses à partir de cinq signes différents, visibles directement à l'écran, accéder à la fonctionnalité d'ajout de signature suppose un parcours sémiotique et technique très complexe : pour pouvoir activer cette fonction, l'utilisateur doit successivement passer par une option de menu portant un nom très générique: « outils », puis choisir la ligne « options » dans ce menu, pour enfin voir apparaître le terme « signature ». Celui-ci est perdu au milieu d'une liste très technique d'options qui donnent à l'utilisateur le sentiment de se trouver dans un espace technique où il n'a pas à aller; un menu dont il ne doit pas modifier les paramètres sous peine de « planter le système ».

Figure 6 : Modes d'accès à la signature et au carnet d'adresses.

- 98 Les personnes que nous avons observées ont toutes repéré l'existence du carnet d'adresses, même si elles ne l'utilisent pas, alors qu'aucune n'utilise, ni même ne connaît, l'existence de la signature automatique. Là encore, c'est bien dans l'architexte que se trouvent inscrites les conditions de la pratique. La capacité que chacun aura d'élargir le nombre de fonctionnalités qu'il utilisera dépendra ensuite très largement du risque qu'il sera prêt à prendre ou non de s'aventurer au-delà de l'écran, dans les arcanes logicielles.

Stratégies de repérage

- 99 Cette différence entre experts et néophytes réside aussi nettement dans la manière dont chacun repère la structure générale du texte et son organisation²³. Les premiers identifient et qualifient rapidement les différentes zones qui le composent, puis en occultent la plus grande partie pour se concentrer sur celles qui présentent un intérêt pour les activités envisagées²⁴. Les seconds balayent l'écran de manière beaucoup plus systématique et nettement plus lentement.

- 100 Le repérage et la qualification des différentes unités de texte se fait de deux façons: il y a d'une part référence à des codes de lecture et à des modes d'organisation textuelle utilisés dans d'autres domaines et culturellement intégrés²⁵ : les cadres regroupent des items de même nature et les isolent des autres: menus, listes, encadrés... La position d'un élément dans une liste indique l'importance relative d'une option: «Ça, en bas, j'ai jamais essayé. » La taille de la police de caractère amène à lire ou à ne pas lire certains messages: « Ah oui, c'est écrit tout petit là, ben je viens d'apprendre quelque chose, moi! » Les couleurs renforcent l'importance relative des éléments: «Quand c'est rouge c'est important », « Tous les messages sont en bleu, la différence entre messages lus et non lus est très faible ».
- 101 Et il y a, d'autre part, repérage de marques propres à ce nouveau support : la fenêtre de l'application délimite la zone à laquelle l'activité de lecture sera consacrée. La zone de travail se situe au centre, entourée par des éléments qui peuvent être mobilisés directement au-dessus et à gauche. Les bandeaux publicitaires ne sont lus par personne, mais tous les repèrent.
- 102 Il apparaît donc que le mode de lecture varie en fonction de l'organisation textuelle, mais aussi en fonction de la capacité que manifeste le lecteur/ utilisateur de repérer l'organisation générale du texte et les signes qui qualifient les différents éléments à lire. Pour mettre cet élément en relief, nous avons analysé plus particulièrement la manière dont nos informateurs prenaient connaissance des messages qu'ils avaient reçus.
- 103 L'ensemble textuel correspondant à la « boîte de réception » contient deux types d'informations qui permettent d'orienter le sens de la lecture: d'une part les informations concernant le message en lui-même – destinataire/objet/date –, d'autre part les signes et icônes permettant de mettre en relief certaines caractéristiques particulières des messages – couleurs contrastant avec le reste de la charte graphique telles que le rouge, signes signalant le caractère urgent d'un message, icônes représentant des enveloppes non ouvertes, etc.
- 104 Lorsqu'ils relèvent leur courrier, nos informateurs limitent leur lecture à cette seule zone de l'écran. Un premier tri est généralement opéré à partir des éléments formels, par exemple :
- Repérage de signes particuliers apparaissant dans le sujet du message, comme par exemple les crochets droits qui indiquent que le message provient d'une liste de diffusion ou d'un groupe : « D'abord, je supprime les messages de la liste veille, de toutes façons je n'ai pas le temps de les lire ; et pour l'ADBS, je ne garde que les *jobs* et *stages*, c'est tout ce qui m'intéresse » ;
 - Repérage de chevrons ou d'un point d'exclamation rouges : « Ça, ça veut dire que c'est urgent, mais j'en tiens pas compte » ;
 - Repérage de l'icône d'une enveloppe ouverte: «Non, celui-là je l'ai déjà lu. »
- 105 Ensuite, les textes sont lus pour affiner ce premier tri grossier ; sélection par le nom de l'expéditeur : « Je ne lis pas dans l'ordre, je ne lis que ce qui vient des autres [étudiants du DESS] » ; « Je regarde si des copains m'ont écrit » ; « J'attends un message d'Aurore, elle doit m'envoyer le dernier compte rendu » ; « Quand je ne connais pas le nom, je jette » ; sélection en fonction du sujet du message : « Tout ce qui est en anglais, je jette » ; « là c'est des pubs, j'ouvre pas, je jette directement ».

- 106 Comme on le voit, le mode d'appréhension du texte se situe entre repérage, qualification, lecture et action. Le lecteur doit ici, plus encore que dans n'importe quelle autre forme de texte, faire des choix qui, faute de compréhension de ce qui se passe « derrière », s'appuient fortement sur l'aspect formel de l'écrit.

Scripta volant

- 107 Une autre caractéristique de l'écrit d'écran dont l'influence est très nettement perceptible dans le mode d'action des utilisateurs est la plasticité du texte et la capacité que semblent avoir certains objets à apparaître et/ou disparaître selon des modalités parfois mystérieuses.
- 108 Le sentiment de se retrouver face à un ensemble mouvant de signes, un pseudo-texte dont les formes s'actualisent à l'écran selon des logiques impénétrables, est certainement l'élément le plus mal vécu par nos informateurs. Le signe en « pixels » est, en effet, un objet hautement volatile, multiforme, déformable et déformé. Nous avons ainsi « suivi » la piste d'un message, de l'étape de sa rédaction via la messagerie *Mônet* à celle de sa lecture après réception sur la messagerie *Netcourrier*. Ce ne sont pas moins de vingt signes différents que le lecteur devra interpréter comme autant de représentations de ce même message, tout au long du processus. Nous ne reprenons dans le tableau que les étapes les plus significatives pour notre propos.
- 109 La construction mentale de ce que peut être un message électronique est rendue difficile par cette absence d'une forme stable de l'objet. Les descriptions qu'en font nos informateurs montrent très nettement qu'il ne s'incarne vraiment qu'au stade de l'impression, c'est-à-dire lorsque le texte se retrouve lié de manière définitive à un support dont il ne peut s'évader. Dans les étapes intermédiaires, il est perçu à la fois comme un ensemble d'éléments instables et comme une construction en cours, dont certains éléments se fabriquent ailleurs, dans les entrailles de la machine. Le fait que plusieurs étapes échappent totalement à l'expéditeur, comme au destinataire, ainsi que les très nombreuses différences formelles entre le message envoyé et celui qui est reçu renforcent ce sentiment.

Figure 7 : Différentes formes prises par un message de son envoi à sa réception.

Étape	Mode de représentation
1. (Messagerie <i>M6net</i>) Lorsque l'on clique sur l'option « écrire » du menu situé à gauche, une nouvelle fenêtre s'affiche. Elle comporte un élément graphique titré « écrire un nouveau message ». L'ensemble est gris et différentes zones de saisie blanches présentent les principaux éléments qui doivent ou peuvent figurer dans un message.
2. Si l'on clique sur le texte <i>Envoyer</i> , en bas de cet ensemble, les différents « champs » se vident de leur contenu et un texte rouge apparaît en haut de l'écran. L'ossature du message reste donc présente à l'écran alors que son contenu a disparu. Seul le texte rouge atteste son existence ailleurs.
3. Une trace peut être retrouvée dans le dossier « envoyés », qui contient 6 messages, dont, peut-on supposer, celui qui vient d'être rédigé.
4. Lorsque nous « ouvrons » ce dossier, le message que nous suivons apparaît, représenté sous la forme d'une ligne qui reprend de manière plus synthétique certains éléments : nom de l'expéditeur et du destinataire, sujet – les 25 premiers caractères seulement –, date et heure de réception.

Étape	Mode de représentation
(4, suite) Plusieurs éléments brouillent la compréhension de ce qui s'affiche : le cadre général se nomme « messages reçus » et le titre de la colonne date – qui correspond à la date d'envoi – est « reçu ». Il est également possible d'ouvrir un des messages de la liste au moyen de la même icône que celle qui apparaît lorsqu'il s'agit de lire des messages reçus. Ceci est dû au fait que la gestion des dossiers dans <i>M6net</i> est la même quelle que soit leur nature.
5. Lorsque l'on demande l'impression du message, une fenêtre de type « Windows » s'ouvre au dessus des autres et une autre mise en forme est proposée. Les champs ne sont plus repérés graphiquement et certains éléments, comme l'adresse de l'expéditeur ou le sujet du message sont repris à la fois dans l'en-tête et dans le corps du message. L'icône de <i>M6net</i> est reprise en haut de la fenêtre.
6. Si on l'enregistre, le message change de statut, il devient un fichier informatique séparé de l'application et auquel il faut donner un nom – ici <i>trsf.txt</i> – et qu'il est possible de visualiser hors de la messagerie.

Étape	Mode de représentation
7. (Messagerie <i>Netcourrier</i>) À l'arrivée chez <i>Netcourrier</i> , l'indication de l'arrivée de nouveaux messages est donnée dans une petite fenêtre à gauche de l'écran. Notre message doit se trouver parmi les 13 nouveaux messages reçus.
8. En cliquant sur le nombre de messages, on ouvre une nouvelle fenêtre proche dans sa présentation de celle décrite à l'étape 4. Une caractéristique vient cependant s'ajouter : la « taille » du message, c'est-à-dire le nombre d'octets que le fichier occupe sur le disque dur.
9. Lorsque l'on demande l'affichage du « contenu » du message, quelques surprises nous attendent : un texte publicitaire s'est ajouté à la fin du message, la mise en page et la police de caractères ne sont plus celles qui avait été choisies au départ et... l'expéditeur est devenu <i>M6net</i> !

Étape	Mode de représentation
Le logiciel utilisé est Outlook Express. Les adresses des destinataires ne sont pas indiquées par des surnoms. Les paramètres de mise en forme, tels que la police ou la taille des caractères n'ont pas été modifiés.
Le message apparaît dans la liste des messages reçus – encadré rouge. L'aspect hiéroglyphique vient de la non-reconnaissance des caractères accentués par le serveur <i>Eudor@mail</i> et, semble-t-il, de l'ajout du code au début de chaque champ. Ceux-ci sont remplacés par des signes correspondant au codage informatique des caractères spéciaux. Norme ISO pour le premier : ?1S0-8859-12-Q? et = E9 pour l'accent aigu.
Le problème des accents et autres caractères semble résolu lorsque l'on affiche le contenu du message, mais d'autres « effets de bord » sont notables : modification de la mise en page du message, ajout de liens hypertextes, traduction de la date en format anglais, encadrement des adresses par des crochets...

Figure 8 : Envoi et réception d'un même message

- 110 Face à ce texte plastique et mouvant, nos informateurs mettent en œuvre des pratiques qui visent d'une part à essayer d'ancrer les objets dans une matérialité et d'autre part à se rassurer, car ils ont « toujours un petit doute... ». Ce qui montre bien le degré de méfiance qu'inspire l'outil : les défaillances ne sont pas perçues comme des accidents rares mais comme partie intégrante du mode de fonctionnement de l'outil. Les

messages les plus importants sont imprimés, voire même photocopiés : « Tout ce qui est relationnel, j'aime bien avoir des traces, comme avec le courrier, quoi ». Les plus longs sont enregistrés dans un fichier qui est ensuite ouvert dans le traitement de texte « plus agréable à lire » et « plus confortable car on n'a pas besoin de se dépêcher²⁶ ».

- 111 Les stratégies mises en place sont très variées ; on peut citer, par exemple, l'auto-envoi du message : « Avant de l'envoyer, quand j'ai un petit doute, je l'envoie sur une autre boîte *perso* pour voir si ça passe correctement » ; le recours en parallèle au téléphone pour s'assurer que le destinataire a bien reçu le message : « En général, quand on s'envoie un message, on se voit dans la journée ou on se téléphone pour confirmer oralement. Le mél, c'est juste pour formaliser les choses » ; ou enfin l'utilisation systématique de l'accusé de réception ou d'une priorité haute : « Ce qui est pas mal, c'est l'accusé de réception automatique. Systématiquement je demande un accusé de réception. Je me sers de *urgent/pas urgent*, ça attire le regard. »
- 112 Pour les collaborateurs de FD, l'angoisse prend une autre forme, ce n'est plus seulement la peur que le destinataire ne reçoive pas le message, mais celle d'une possible modification du contenu même du message ou de celui des fichiers attachés. On retrouve là ce sentiment d'un objet dont la forme et le contenu ne sont jamais stabilisés. Ce qui est particulièrement remarquable, c'est que l'incertitude s'étend des objets aux sujets. Le message de mél est un objet sur lequel tout et tous peuvent agir, du dispositif technique qui fait disparaître, ajoute ou modifie certains éléments, à d'autres acteurs qui peuvent intervenir à tout moment sans que leur action puisse être repérée formellement.

Glissement

- 113 Ce premier niveau d'analyse qui met en évidence les décalages entre la proposition mise en texte à l'écran et le mode d'appréhension de ce texte, nous a conduits à observer de plus près le mode de représentation des activités actualisées par les différents fournisseurs de messagerie ou de *chat*. Nous avons ainsi pu constater de nombreux « glissements » entre ce qui est simulé à l'écran et l'activité qui est mise en scène. Ces glissements amènent généralement une redistribution partielle ou totale des dimensions spatiales, temporelles et matérielles de l'activité.
- 114 Par exemple, ce qui se passe dans des temps différents lorsque l'on envoie un courrier postal peut être réalisé simultanément à l'écran. Le sentiment de différentes temporalités est alors simulé par des modifications spatiales. Inversement, des choses qui se passaient dans des espaces différents peuvent se retrouver dans un même lieu mais à des temps différents.
- 115 Le tableau page suivante met en parallèle les activités que Jessica déclare réaliser pour envoyer un courrier, soit *via* la messagerie électronique, soit par courrier postal. On peut y voir un inventaire de ce qu'elle fait pour envoyer un message électronique.

Activité/objets	Messagerie électronique		Courrier postal	
Prendre du papier à lettres	Je clique sur « nouveau message ». Affichage d'une page écran spécifique reproduisant un papier à lettre avec un en-tête prédéfini et structuré.		Je prends mon bloc de papier à lettres rangé quelque part dans mon bureau ou j'en achète un. Mais ça dépend à qui j'écris.	
	Espace Écran « nouveau message »	Temps Immédiat	Espace Papeterie, bureau	Temps Achat ou recherche bloc
Écrire le texte de la lettre	Je tape le texte dans les zones prévues à l'écran.		J'écris sur le bloc.	
	Espace Écran « nouveau message »	Temps Immédiatement après	Espace Bureau	Temps Différé
Mise en page du texte	Boutons de mise en page		Il faut que j'y pense avant de commencer à écrire ou alors je fais un brouillon.	
	Espace Écran « nouveau message »	Temps Simultané	Espace Bureau	Temps Simultané
Choix du destinataire	Je tape la ou les adresses mël dans la zone prévue ou je choisis le ou les destinataires dans le carnet d'adresses, mais je l'utilise très peu, je connais les adresses de mes principaux contacts par cœur.		Soit je connais l'adresse par cœur, soit je cherche dans mon répertoire et je note l'adresse sur une enveloppe. Si j'en ai une c'est bon, sinon il faut que j'aille en acheter une. Si j'attends trop, je n'envoie pas la lettre...	
	Espace Écran « nouveau message »	Temps Simultané	Espace Bureau, papeterie	Temps 2, 3 périodes distinctes
Envoi de la lettre	Je clique sur « envoyer » et c'est parti.		Je mets un timbre – acheté ou à acheter – et je poste la lettre dans la boîte à côté de chez moi.	
	Espace Écran « nouveau message »	Temps Immédiatement après	Espace Bureau de poste Rue	Temps Achat timbre Trajet boîte aux lettres
Accusé de réception	Je clique sur « accusé de réception » : en fait je ne le fais plus c'est paramétré.		Je vais à la poste, je fais la queue et je paie.	
	Espace Écran « accusé de réception » pour le paramétrage	Temps Immédiatement après	Espace Bureau de poste	Temps Trajet jusqu'à la poste, file d'attente, opération

Figure 9 : Tableau comparatif des actions courrier électronique/courrier postal.

- 116 Le premier constat, qui rejoint les perceptions *a priori* présentées plus haut, est qu'il semble plus facile d'envoyer un mël qu'un courrier postal : rédiger une lettre, la mettre dans une enveloppe, acheter et coller un timbre, aller mettre l'enveloppe dans une boîte à lettres, etc., sont des actions étalées dans le temps et diversement situées dans l'espace. Inversement, pour envoyer un mël, il suffit de se connecter sur sa messagerie et de cliquer. L'opération est non seulement réduite à un seul espace géographique – bureau, cybercafé... –, physique – l'ordinateur – et temporel – l'écriture, la lecture et l'envoi se font dans une même temporalité –, mais aussi à un nombre réduit d'actions : cliquer, taper au clavier.
- 117 Cette redistribution spatiale et temporelle est accompagnée de nombreux autres glissements : temps _ objet, activité _ objet, activité _ espace... Nous pouvons donner ici quelques exemples :
- Temps _ Espace : l'écoulement du temps est simulé par un curseur – relève du courrier, envoi d'un message, etc. – alors qu'il est possible de faire autre chose dans le même temps. Le temps « s'écoule » donc pour le message, en dehors de l'utilisateur dont le temps propre paraît ne pas en être affecté ;
 - Espace _ Activité : différents « salons » sont proposés pour signifier des changements possibles de sujets de conversation ;
 - Activité _ Objet : la relève du courrier est simulée par une pelle à courrier.
- 118 Comme on le voit, les postulats de départ sur lesquels sont construites les situations de communication se trouvent en permanence dénoncés et détournés. Ces phénomènes conduisent à observer les formes multiples d'une attitude de prudence, voire de défiance. Celles-ci tiennent, avant tout, à une série d'éléments qui menacent l'interprétation, les déplacements de sens, la mise en place de pièges graphiques, la recherche de l'originalité graphique, etc. Mais on voit s'affirmer, finalement, chez

beaucoup de lecteurs, un certain refus de voir dans l'écran le seul lieu au sein duquel ils devraient se représenter ce que l'outil leur permet de faire. Ce phénomène de mise en incertitude de repères amène plus d'un lecteur à adopter une attitude très distanciée par rapport aux signes qu'il perçoit, une attitude située aux antipodes de la supposée facilité intuitive...

- 119 Ainsi, lorsque nous avons demandé à chacun de nous expliquer ce qu'il faisait et de commenter l'activité qu'il venait de réaliser devant nous, les résultats étaient très loin de démontrer une transparence des signes. La manière de nommer les « objets » présents à l'écran et d'expliquer les actions projetées et menées avec ces objets a montré un décalage important entre ce que le concepteur semblait proposer à l'écran et ce que les personnes confrontées à cet écran y voyaient.
- 120 À titre d'exemple, sur le site *Netcourrier*, l'action « lire un message » est mise en scène à l'écran sous la forme d'une enveloppe fermée qu'on peut ouvrir en cliquant dessus. Ce que dit la personne qui l'utilise est : « Je clique là et ça s'affiche », mais elle ne projette pas l'idée « d'ouvrir » l'enveloppe dans ce qu'elle voit à l'écran, d'autant qu'il lui arrive de cliquer sur une autre zone – le nom de l'expéditeur, par exemple – pour obtenir le même résultat²⁷.
- 121 Ce phénomène n'a pas à être interprété en terme de méconnaissance ou d'échec. L'écart entre l'attitude projetée et le comportement effectif ne relève pas d'une méprise dans l'interprétation des signes, mais bien d'un positionnement différent quant à leur statut. Les concepteurs pensent proposer un ensemble d'outils et de fonctionnalités représentés sous une forme graphique, une « mise en texte » des pratiques. Ce que nous disent les gens, c'est : « Je vais ici, je clique là, ça s'affiche ici », généralement en désignant la zone sur l'écran. Les zones sont très rarement qualifiées : ce n'est pas le bouton « envoyer » ou « relever la boîte » mais la position relative de chaque zone sensible qui est repérée. Dans la grande majorité des cas, le vocabulaire employé pour décrire les tâches réalisées concerne l'aspect « informatique » de l'action : « cliquer », « sélectionner ».
- 122 Notre sentiment est que ce que l'un construit comme une pratique naturelle, l'autre le conçoit comme un signe de fonctionnement de l'outil informatique. Les modes opératoires sont fixés, il faut les admettre tels qu'ils sont pour obtenir les résultats attendus. Mais une autre modalité semble être tout aussi acceptable : cliquer sur le nom, cliquer sur le sujet, utiliser un « raccourci clavier ».
- 123 Bien sûr, les personnes que nous avons observées savent qu'elles *n'envoient* pas vraiment du courrier, qu'elles ne *discutent* pas vraiment avec d'autres personnes, même si de nombreuses astuces graphiques et techniques entretiennent partiellement l'illusion. Mais l'écart est plus grand qu'il n'y paraît. Il tient, pensons-nous, au type de raisonnement mis en œuvre. Le passage de la reconnaissance d'un objet au travers de sa représentation graphique à l'action qu'on peut réaliser à l'aide de cette représentation est un raisonnement déductif : ce dessin représente une enveloppe fermée, donc je dois pouvoir l'ouvrir pour lire ce qu'il y a à l'intérieur. Ce que font les personnes observées dans bien des cas est plutôt un raisonnement inductif. Il s'agit pour elles de repérer le signe qui semble permettre de déclencher une opération sans que ce signe ait, pour elles, un rapport avec l'opération à réaliser : « Tiens, quand je clique sur ce truc, ça affiche le contenu du message alors ça doit être là qu'il faut cliquer quand on veut lire le message. »

Conclusion

- 124 À travers ces quelques exemples, nous avons voulu montrer comment des stratégies aux motivations fort diverses viennent interférer pour affecter le sens global du discours reçu. Les jeux de pouvoir mis en place par les différents acteurs, l'enchevêtrement des niveaux de perception, les glissements perpétuels de sens, l'incessante modulation du texte – entre présence et absence, entre visibilité et invisibilité, entre apparition et disparition – rendent plus complexe encore l'appréhension de l'écrit d'écran. Même si certains de nos observateurs ne se veulent « pas dupes », tous en viennent finalement, malgré tout, à se laisser en partie manœuvrer par un dispositif sémiotique d'une rare complexité parce que composé d'une multitude de niveaux différents, associant des couches qu'il faudrait, une par une, prendre le temps de décrypter.

5. Trois espaces d'investissement : première approche

- 125 Les pratiques par lesquelles se définit l'espace d'articulation entre objet technique, texte et usage se déploient sur les différents plans décrits jusqu'ici : celui du sens donné à un usage général de l'outil, celui des imaginaires convoqués par une certaine représentation de la communication, celui des contraintes, libertés et types d'investissement requis par la réalité des formes écrites. Plus généralement, c'est la confrontation de logiques d'action et de projets de communication à la réalité matérielle d'une communication formatée qui est en jeu.
- 126 Mais l'ensemble de ces pratiques comporte la richesse inépuisable et impossible à modéliser de tout l'espace social et imaginaire dans lequel elles se déploient. Nous avons choisi, sur la base des thématiques les plus insistantes qui ressortent des observations et des entretiens, d'approfondir trois espaces d'investissement : la question de la relation aux savoirs exigés par le dispositif, en termes de formation ou de culpabilisation de l'utilisateur ; la question de la dimension temporelle des échanges, qui suppose un nouveau paramétrage temporel – entre contraintes réelles, normes et imaginaires – de la pratique d'écriture-lecture ; enfin, la question de l'identité personnelle et sociale, qui révèle, par delà l'apparent anonymat d'un dispositif fonctionnel, un espace de pouvoirs et de jeux.

Simplicité/culpabilité

- 127 Nous voudrions revenir ici sur la notion de simplicité, évoquée en début de chapitre, et présentée comme une évidence par tous nos informateurs²⁸. Pour eux, la messagerie ou le *chat* sont des outils « simples » et « faciles » à utiliser. L'idée de simplicité s'étend même bien au-delà de l'utilisation de l'outil. Elle englobe aussi le style de l'écriture et jusqu'aux rapports humains qui seraient « plus simples », miraculeusement rendus « plus faciles » par les apports de la technique.
- 128 Les intérêts économiques en jeu expliqueraient à eux seuls, et très largement, pourquoi le mythe de la simplicité doit être constamment nourri mais, si nous restons dans le cadre de notre étude, d'autres explications peuvent être avancées. Force est de constater, par exemple, que la communauté informatique, d'une manière assez large, se fait l'écho des pionniers de Xerox Parc pour affirmer que le « *User-Friendly Interface* » a

changé les rapports entre l'utilisateur et la machine : la manipulation « directe » d'objets représentés à l'écran est présentée comme un processus naturel ou pour le moins suffisamment intuitif pour qu'on puisse s'en servir sans formation préalable. Ceci est très certainement vrai pour les informaticiens. En effet, leurs compétences techniques et leur connaissance du fonctionnement de l'outil leur permet de pallier, sans même certainement en avoir pleinement conscience, les incohérences fréquentes des systèmes sémiotiques utilisés. Prenons un exemple tout à fait significatif : l'image du « bureau » de Windows. Si l'on demande l'affichage du bureau dans l'explorateur²⁹, une structure arborescente, partant du « poste de travail » s'affiche à l'écran, dans une fenêtre de type « Windows ». Aux branches de cet arbre sont accrochés, dans un joyeux mélange, toutes sortes de signes : des formes grises suivies de noms de « volumes », des dessins de « dossiers » jaunes, une « poubelle » suivie du terme « recycled », un autre dossier jaune nommé « imprimantes ». L'expert comprend parfaitement pourquoi l'imprimante est un dossier ou pourquoi le disque dur se nomme « C:\ » parce qu'il connaît aussi l'envers du décor. Les exigences du système d'exploitation qui demande que les unités de stockage portent des lettres, que les noms de fichiers comportent une extension...

- 129 De son côté, l'utilisateur novice – lecteur d'un écran derrière lequel tout est « technique » – ne peut construire sa représentation du système qu'à l'aide des seuls éléments présents à l'écran. S'il veut interpréter correctement l'ensemble intersémiotique qu'il perçoit à l'écran, il doit comprendre : qu'un *dossier* peut se trouver à la racine du disque dur, que c'est aussi un *répertoire*, qu'un *document* est aussi un *fichier* au même titre qu'une *application*, que les paramètres permettant de *piloter* les imprimantes sont dans des répertoires spécifiques, donc des dossiers...La liste serait longue des appels incessants à l'envers du décor.
- 130 Le fonctionnement du dispositif ne peut donc paraître intuitif et naturel qu'à ceux pour qui l'écrit d'écran n'est qu'un élément complémentaire d'une représentation déjà fortement construite.
- 131 Ainsi, nombre des observations que nous avons faites montrent que les utilisateurs ne vivent pas leurs pratiques comme « simples », « intuitives » ou « naturelles ». Le sentiment partagé par tous est assez bien résumé par la remarque faite par le directeur de département chez FD: « En fait ce qui s'est passé, c'est qu'on nous a collé ce machin là et dém...-vous, on nous a envoyé une espèce de manuel d'utilisation que personne n'a lu. On sait envoyer et recevoir, c'est tout ce qu'on sait faire. »
- 132 Notre informateur fait là trois constats : celui de son incompétence ou pour le moins de son incapacité à mettre en œuvre d'autres fonctionnalités que celles qu'il utilise *de facto* ; celui d'une absence totale de formation ; et enfin, celui d'une imposition de l'outil dans son travail quotidien manifestement sans consultation préalable.
- 133 L'absence totale de formation est le point commun de toutes les personnes que nous avons rencontrées, de ce fait, la plupart des règles, fonctionnalités, options ne sont pas connues d'avance et sont acquises :
- Par essai/erreur : « J'ai lu quelques articles dans des revues spécialisées et quand j'ai acheté un modem je me suis formé sur le tas » ;
 - En copiant les modes d'utilisation d'un référent sur lequel ils prennent exemple : les étudiants qui n'avaient qu'une pratique très récente de la messagerie éprouvaient des difficultés à rédiger des messages lorsqu'ils s'adressaient à des personnes auxquelles ils voulaient manifester un certain respect. Ils avaient le sentiment diffus que les normes

d'écriture en vigueur dans la correspondance professionnelle par courrier postal n'étaient pas transposables au courrier électronique. Ils n'osaient pas correspondre par messagerie électronique avec certaines personnes par peur de leur manquer de respect. Ils ne se sont sentis autorisés à simplifier les formules de politesse – « Bonjour » au début et « Cordialement » à la fin – qu'après avoir reçu des messages émanant de personnes d'un statut social différent – employeurs potentiels, enseignants, etc. – et qui utilisaient ce type de formulation. Les novices, qui ne possèdent que très peu de connaissances et de compétences ont besoin d'un référent pour se rassurer et confirmer la normalité de leur pratique ;

- Référents : il y a des personnes dans chaque « communauté » qui ont une certaine crédibilité et sur lesquels les autres comptent pour les sortir de situations difficiles. À chaque entretien, la personne interrogée donne le nom de son référent : « Quand je sais pas, j'appelle Pierre » ; « J'ai créé Mageos parce que Anne-Claire était sur Mageos, et elle m'a dit que ça plantait pas » ; « C'est Jean-Marie qui m'a arrangé l'écran comme ça » ;
 - « Rappel à l'ordre » : on a d'une part les initiés, garants d'un savoir et d'une norme, de l'autre les « profanes » ; un certain nombre de règles, établies de façon empirique par les utilisateurs les plus anciens et les plus chevronnés sont transmises, voire imposées à ceux qui ne les partagent ou ne les respectent pas : c'est la « Netiquette », ensemble de règles de bienséance et de respect d'autrui qui se sont progressivement imposées sur le réseau³⁰.
- 134 Comme on le voit, l'apprentissage des fonctionnalités techniques et de l'univers métaphorique des interfaces repose essentiellement sur une forme de parrainage. Les personnes interviewées font état d'une initiation non pas identifiée comme une formation mais comme une aide de la part de collègues ou de pairs – d'autres élèves. Nous en avons eu une illustration directe chez FD: Notre statut de chercheurs nous avait d'emblée placés dans le rôle d'experts et de juges des compétences mais, après que nous ayons avoué à plusieurs reprises ignorer comment activer ou désactiver telle fonction ou modifier tel paramètre, nous avons ressenti un soulagement très net chez nos informateurs. Nous avons brusquement changé de camp et avons intégré celui des bricoleurs qui s'échangent des recettes.
- 135 Il s'agit bien, comme nous avons pu le constater, d'aller non pas vers une compréhension construite des dispositifs mais d'un apprentissage des « trucs » à savoir pour se servir de l'outil. Cette forme d'apprentissage renforce l'idée d'une « naturalité » des interfaces dans la mesure où elles ne donnent pas lieu à un apprentissage institutionnalisé.
- 136 Elle renforce aussi, dans le même temps, le sentiment d'incompétence des utilisateurs. Comment concilier, en effet, une activité vécue comme complexe et qu'ils maîtrisent mal et un discours de simplicité qui les culpabilise ? Il est surprenant, par exemple, que quelqu'un qui sait « envoyer et recevoir » du courrier, considère qu'il ne sait faire « que » ça, car finalement que demande-t-on d'autre à un tel logiciel ?
- 137 Ce malaise est perceptible bien au-delà de la sphère personnelle. Les rapports entre individus, dans le groupe social se trouvent aussi modifiés. La maîtrise de l'outil donne à celui qui la possède une aura incontestable et un statut de référent qui s'étend largement au-delà de celui-ci. Inversement, la peur de ne pas être à la hauteur professionnellement ou dans sa vie privée annihile toute velléité de reconnaître son incapacité à maîtriser l'informatique d'une manière générale : « Ma fille voudrait qu'on l'ait à la maison, alors il faut que je m'y mette » ; « Moi, je suis pas de la génération informatique ; mon fils démonte l'ordinateur, on a intérêt à suivre... ». Peu de

personnes se sentent autorisées à émettre la moindre critique. Toute remarque pouvant être interprétée comme négative est aussitôt tempérée par un argument modérateur : « [...], mais c'est vrai que c'est un outil très pratique » ; « Enfin moi je ne suis pas très douée pour l'informatique » ; « Bon, ben là, ça marche pas, mais d'habitude ça marche... » ; « Pour l'instant je ne l'utilise pas à fond, mais à court terme ça devrait bien fonctionner ».

- 138 Il conviendrait de mener une enquête approfondie sur ce point, mais cette première série d'observations nous a permis de mesurer directement l'impact, à la fois psychologique et sociologique, sur des utilisateurs peu habiles, voire réfractaires, d'un discours promotionnel incitatif basé sur la simplicité et l'intuitivité comme seuls rapports possibles à l'outil. Des formules choc comme « la fracture numérique » amènent à penser que ne pourraient faire partie de notre société « de l'information » que les individus capables de maîtriser l'outil informatique.

Le rapport au temps

- 139 La question du temps est omniprésente dans notre étude. Principal régulateur de la communication interpersonnelles, mais aussi indéniablement associé à des contraintes économiques fortes, on le retrouve sans cesse fantasmé, objectivé, déformé... Inutile de tenter de cerner totalement les multiples formes sous lesquelles il apparaît ou est vécu. Le temps est le fil de trame du texte de réseau. Il détermine les modalités pratiques de travail, régule les flux, norme les échanges, simule l'activité...
- 140 Fondamentalement, se connecter au réseau signifie, pour tous les utilisateurs de modem, déclencher le chronomètre. À partir de là, le temps devient argent, et son écoulement, une comptabilité complexe : il faut à la fois ne pas dépasser le *forfait* mais aussi en utiliser chaque minute. Les étudiants se ruent sur leur messagerie dès qu'ils pénètrent dans la salle de cours car ils savent être dans un environnement *gratuit* pour eux. Le temps fait alors peser une autre contrainte : tout faire avant le début du cours, entre les cours, pendant les cours, pour ne plus devoir se connecter à la maison et rentrer dans une logique connexion/coût. Le temps devient donc vitesse. Il faut faire vite, écrire vite, lire vite, répondre vite... Les étudiants consultent leur messagerie régulièrement au cours d'une même journée – jusqu'à dix fois par jour. Souvent, c'est la première chose qu'ils font le matin, en ouvrant leur ordinateur. Certains la laissent ouverte, réduite dans la barre des tâches – elle clignote ou émet un bip quand un nouveau message arrive –, et voient ainsi leur courrier arriver « en temps réel ».
- 141 Ce sentiment de la nécessité d'une vigilance constante est aussi renforcé par l'idée d'une transmission instantanée des messages. À peine partis, ils devraient être arrivés, lus, et la réponse devrait, elle aussi, revenir dans l'immédiat. L'attente de l'arrivée d'une réponse annoncée ou attendue entraîne même parfois des comportements compulsifs : relève de la boîte toutes les minutes, valse constante entre l'application de messagerie et les autres applications ouvertes à l'écran, retour incessant vers le bas de l'écran où s'affichent les informations relatives à l'avancement d'une tâche de fond... Alors que, de l'aveu même de nos informateurs, le message attendu n'a pas une importance particulière.
- 142 On voit bien là comment une multitude d'éléments visuels, techniques, sociaux ou rhétoriques s'entremêlent pour amener l'utilisateur à se construire une représentation des possibles temporels. Du discours d'escorte qui joue principalement sur deux

registres, le temps et l'espace : « Soyez joignable partout et à toute heure » ; « Une réunion sans moi, vous n'y pensez pas » ; « Gagnez du temps sur le temps », etc., aux curseurs, bips et autres clignotants qui s'affichent constamment pour alerter l'utilisateur en passant par les injonctions des collègues, du type : « T'as reçu mon message », tout concourt à donner un sentiment partagé de vitesse : « On fait des échanges en temps réel » ; « On a presque les réponses à flux tendus » ; « Ça permet un échange immédiat », mais aussi d'un temps compté : « C'est un gros gain de temps » ; « Ça rame », « C'est lent, alors je fais autre chose en même temps... ».

- 143 C'est sans conteste dans le *chat* que la question du temps est la plus prégnante. L'observation des modes d'échange illustre bien la manière dont le dispositif configure la place et la forme de nos engagements en communication par la mise en forme et la transcription écrite de la pragmatique de la communication. Le parallèle *chat*/conversation amène à percevoir l'écriture comme un flux d'échanges continu entre internautes « en temps réel ». Le dispositif technosémiotique alimente cette représentation. Comme nous le disions précédemment, la fenêtre d'écriture ne permet d'écrire qu'une courte phrase. La touche d'envoi ratifie définitivement l'écrit qui passe de la fenêtre d'écriture *privée* à la fenêtre d'affichage *publique* – affichage sur tous les écrans connectés –, sans temps de réflexion. Une des fonctionnalités qui consiste à « geler une fenêtre » pour éviter un « *flood* » renvoie bien à cette métaphore de la fluidité dans ce qu'elle a de positif mais aussi de menaçant. La question de l'écrit est non seulement une question de contenu mais aussi de rythme. Rythme de la lecture mais aussi de l'affichage, qu'il soit à la fin de chaque phrase lié à la touche « envoyer », ou au fur et à mesure de la frappe – dans le dispositif *ICQ*. Cette cadence est marquée, sur certaines interfaces de *chat*, par le choix des couleurs, qui peut se faire à l'initiative de l'utilisateur, ou automatiquement comme sur *Napster* où différentes couleurs sont utilisées – automatiquement et sans que l'utilisateur puisse les choisir – afin de distinguer la succession des échanges et des prises de paroles.
- 144 De nombreuses fonctions reposent, en outre, sur une représentation du temps qu'il faut mesurer, contrôler, mais aussi justifier en tant qu'utilisateur. Les temps d'écriture et de lecture deviennent des temps objectivés, des signes de leur calculabilité sont affichés sur les sites. Ainsi, sur *ICQ*, un chronomètre mesure le temps d'inactivité dans la discussion. L'absence d'écrit – ou le silence – est mal jugé. L'utilisateur est implicitement amené à comprendre que le *chat* consiste à occuper un espace temps. Les outils de veille permettent de contrôler le temps, jusques et y compris quand l'attention des internautes est consacrée à autre chose et que donc leur temps n'est pas employé au *chat*. Ainsi, le *chat* de *Napster* offre la possibilité de veille pour savoir si des amis « téléchargeurs » ou *chatteurs* sont en ligne. Enfin, l'utilisateur est amené à rendre compte de son « silence » en manipulant des icônes qui justifient son absence de participation: des « états » caractérisent ainsi chaque utilisateur : « *away* », « *sleep* », etc.
- 145 Certains dispositifs techniques vont même sanctionner ceux qui restent « muets » trop longtemps. Un certain temps d'inaction entraîne l'éjection pure et simple de l'internaute hors du serveur ou, au mieux, des messages de rappel. Ce dispositif est révélateur des valeurs propagées dans notre monde actuel: chaque individu se doit d'être flexible, souple, disponible 24h/24 et les TIC sont là pour le permettre. Le temps de la discussion écrite est une donnée observée, mesurée de la relation. L'écrit est réifié comme signe de l'implication, mais aussi paradoxalement repose sur un modèle de la conversation comme un objet observable de l'extérieur et que l'on peut donc quantifier,

ces objets de quantification permettant de porter un jugement sur le discours et la personne.

- 146 Ces outils de réification du temps, assimilé au degré d'implication, sont diversement perçus par les élèves. Dans *Chat.yahoo!* « si l'on positionne la souris sur un *login*, on peut savoir depuis combien de temps – en minutes et en secondes – la personne est inactive dans le salon. Pour d'autres utilisateurs, cette indication peut éventuellement permettre de déterminer si telle ou telle personne joue le jeu et donc vaut la peine d'entamer un *chat* ». La fonctionnalité technique de mesure du temps a donc de multiples implications sociales. Le temps est, en tout cas, un facteur objectivé de la relation, d'autres indicateurs propres à la conversation directe – regard, corps...– ne pouvant bien sûr pas nuancer cette impression.
- 147 Ce contrôle de l'écrit par le temps est, toutefois, assez bien intégré dans les pratiques. Tous les élèves témoignent de l'enjeu – du jeu – qui consiste à répondre le plus rapidement possible aux différentes sollicitations. La rapidité du rythme d'écriture est un élément structurant du *chat*, au point que si la fenêtre principale affiche trop lentement le message ou que les réponses ne se suivent pas suffisamment rapidement, les élèves ouvrent une fenêtre de *chat* « privé ». Encore une fois, si la « conversation » ne leur apparaît pas assez dense dans le cadre du *chat* principal et de cette première fenêtre, ils ouvrent plusieurs autres fenêtres simultanément avec plusieurs *chatteurs* repérés dans la fenêtre principale. Les motivations pour expliquer l'ouverture de ces fenêtres sont multiples, mais une des raisons invoquées consiste à ne pas perdre son temps, à occuper au maximum tous les canaux de discussion. La situation est alors la suivante : le *chatteur* suit à la fois le fil du *chat* de la fenêtre principale, mais aussi plusieurs fils dans les fenêtres secondaires privées. Le dispositif ICQ présente des spécificités qui accroissent l'attention en liaison avec le rythme d'affichage des écrits. Sur ICQ, l'espace de lecture est l'espace d'écriture ; autrement dit, il n'y a pas d'écrits migrants d'un espace fenêtre d'inscription à fenêtre de diffusion, mais une coïncidence entre l'écriture et la lecture publique. En effet, les messages apparaissent lettre par lettre et non pas phrase par phrase : « Ceci rend les rapports plus proches du dialogue oral que pour les autres *chats*. En effet, lorsque l'on voit un intervenant commencer à écrire, on a tendance à regarder les lettres arriver comme on écoute quelqu'un parler et donc à ne pas écrire pendant ce temps. » Ici, on voit concrètement comment le dispositif technique organise la pratique de lecture.
- 148 La question des débits est donc autre chose qu'une simple question de performance et d'efficacité technique : il s'agit d'une écriture de rythme qui sera favorisée par des dispositifs du type IRC ou comme sur le *chat* de *Napster* où la connexion est fiable et où il n'y a guère de problèmes de débit ou de page qui ne s'affiche pas. Le *lag* – le retard – est un objet d'attention constant, voire de récrimination. La communication doit parvenir sans délai.
- 149 Entre temps réel et attente, remise à l'ordre et espace de liberté, le temps se vit donc d'une manière très complexe dans l'écrit de réseau. Là encore, tout se joue entre usages projetés, inscrits à l'écran et bricolage, adaptation, invention. Pas d'opposition nette entre contraintes imposées et liberté acquise par opposition mais plutôt une reconstruction individuelle, une lecture particulière et une réécriture continue de la situation de communication proposée.

Jeux de l'identité: anonymat, fichage et mascarade

- 150 Dans les études sur les usages, dans les analyses d'orientation psychosociologique, dans le discours médiatique dominant, l'Internet est interrogé comme lieu d'anonymat, de création d'une identité fictive, de dédoublement personnel. Pour s'en offusquer, s'en réjouir ou simplement en mesurer les effets, on considère que le réseau a pour propriété principale de permettre aux individus de se donner des identités d'emprunt. Ils s'y rendent virtuels, s'y font passer pour autres qu'ils ne sont. En somme, l'individu aurait la possibilité de s'absenter de son identité sociale.
- 151 Cette perspective n'est évidemment pas infondée : nous avons constaté que le lien entre l'individu – son histoire, son identité – et l'apparence qu'il peut donner de lui-même se relâche en quelque sorte et se complexifie tout à la fois, dans le monde des écrits de réseau. Il est donc vrai qu'une certaine licence, un certain degré de liberté s'introduit vis-à-vis de l'obligation ordinaire d'avoir à assumer publiquement son identité, son corps, sa face³¹. Une telle « latitude identitaire » est liée à la fois aux propriétés purement topologiques du média – la communication à distance – et à la sémiotisation de toute pratique qu'il impose, muant toujours, à quelque degré, le corps en ses indices – ses symptômes – en icônes et symboles.
- 152 Mais en rester à ce niveau serait extrêmement réducteur, et ceci pour deux raisons conjuguées. D'une part, l'identification des individus et son double, leur anonymat, est une construction complexe, et ceci quel que soit le média ; d'autre part, les propriétés du textiel tel que nous avons pu les décrire forment un cadre, à la fois scriptural, fonctionnel et pragmatique à l'intérieur duquel ce qui est possible, imposé, interdit, enjoint se définit. Nous avons cherché à préciser quelques conditions de ce jeu, à la fois en explorant personnellement les procédures par lesquelles chacun accède à une messagerie ou à un *chat* et en observant les stratégies que les étudiants et les professionnels déploient vis-à-vis de ces exigences. Ceci vise à se donner les moyens de définir ce qu'on appelle rapidement cet anonymat et cette identité virtuelle qui caractériseraient l'écriture par le réseau.

Mosaïques de l'identité : moi, mon provider et mes icônes

- 153 La question se pose d'abord en termes de marques énonciatives, éditoriales et identitaires au sein de l'espace écrit. Or, à cet égard, l'internaute n'est ni le premier ni le principal être doté d'identité dans la messagerie et le *chat*. Il est précédé, dans les métamorphoses du texte, par une foule d'autres êtres scripturaux, renvoyant à des entités et à des collectifs bien vivants. La messagerie électronique en ligne engage différents « acteurs »: le navigateur qui permet la lecture des pages Web et la navigation de l'une à l'autre – dans notre cas, il s'agissait de *l'Internet explorer* –; le fournisseur d'accès qui propose le service de messagerie – nous avons ainsi choisi de nous intéresser à treize fournisseurs de messagerie différents –; l'utilisateur qui va se servir de la messagerie pour envoyer, recevoir, gérer son courrier électronique; le plus souvent, les différents partenaires commerciaux du fournisseur d'accès. Après capture et analyse des différents écrans d'accueil et de lecture des messageries, nous avons pu constater que chacun des acteurs s'actualise en quelque sorte à l'écran dans une zone d'inscription qui lui est propre. Si l'on répartit en zones les différents éléments présents à l'écran en fonction de l'acteur qu'ils représentent, on s'aperçoit que la présence des différents acteurs dans l'espace de l'écran obéit à des normes tacites. Le

navigateur occupe les zones situées tout en haut et tout en bas de l'écran, le fournisseur d'accès et ses partenaires s'inscrivent dans des espaces jugés stratégiques pour les publicités, l'utilisateur suit la logistique du regard qui désigne les cadres de son activité³².

- 154 L'utilisateur se trouve donc engagé à l'écran dans une mosaïque à la fois visuelle et identitaire. Son corps écrit et écrivant est scindé entre les zones qui lui sont réservées, celles où apparaissent ses actes d'écriture/lecture et celles où il est lui-même modélisé – ceci dans un entre-deux subtil entre son initiative et les procédures automatiques de l'architexte. Au-delà de cette inscription de l'utilisateur à l'écran, ces zones grâce auxquelles la présence de l'utilisateur est textualisée peuvent être personnalisées, voire personnifiées, laissant apparaître des bribes d'une identité en fragments.
- 155 Une fois l'étape de l'identification passée – ayant entré mot de passe et identifiant, l'utilisateur est « reconnu » par le dispositif –, le lecteur/scripteur va voir apparaître son adresse et parfois même son nom et son prénom en haut à droite de l'écran. C'est le cas dans un grand nombre de messageries comme *Caramail*, *Yahoo!*, *Voilà*, etc. D'autres messageries comme *Netcourrier* individualisent l'écran d'accueil, en inscrivant un espace « données personnelles » qui fait que le cadre normalisé de ce premier écran est, grâce au « petit détail personnel », un objet unique pour chaque utilisateur.
- 156 D'autre part, il arrive que certaines fonctions de la communication soient personnalisées *a priori*, avant tout échange et à l'insu de l'utilisateur, afin d'être ensuite soumises à un processus de reproduction technique: lorsqu'un utilisateur de *Netcourrier* veut se créer une carte de visite, il doit ouvrir une boîte de dialogue et constate que les champs « nom, prénom, civilité et date de naissance » ont déjà été complétés par le dispositif. La carte de visite apparaît à l'écran déjà remplie en grande partie par des éléments qui concernent l'utilisateur.
- 157 Autre mode d'inscription automatique d'un double informationnel de l'utilisateur, il arrive que la barre de titre du navigateur – en haut – indique les mentions *prénom.nom* qui étaient jusque là contenues dans l'adresse avant l'@. Dans ce cas, l'identification d'un individu – en fait, le traitement automatique d'informations codées en chaînes de caractères – déborde la personnalisation des zones de l'écran réservées à l'utilisateur pour envahir une zone jusque-là réservée au navigateur en tant que titre de la page. Parfois, les noms et prénoms de l'utilisateur seront également présents dans l'adresse de la page, comme c'est le cas chez *i(France)*³³.
- 158 Dans les cas étudiés jusqu'ici, il s'agit uniquement de faire apparaître à l'écran des données textuelles – le plus souvent le nom et le prénom–; mais nous avons également observé que l'inscription de l'usager à l'écran peut se faire autrement qu'avec des « mots » et gagner une large gamme de ressources typographiques, plastiques et iconiques de l'écriture. La programmation de l'architexte permet, en effet, d'extrapoler à partir des données de base, pour produire des mises en forme graphiques et iconiques fondées sur une exploitation de ces informations de base: par exemple, on voit les noms ou les pseudonymes des hommes apparaître en bleu à l'écran, ceux des femmes en rose, etc. Cette pratique est extrêmement courante sur les *chats* où la distinction homme/femme est quasiment systématique, mais où l'on peut aussi voir apparaître un certain nombre de *smileys* devant les noms des participants, *smileys* qui sourient, grimacent, etc., selon l'humeur de la personne concernée, *smileys* « tasse de café » ou « oreiller » quand la personne veut signaler son absence pour cause de pause-café ou de sieste.

- 159 Quand l'utilisation des *smileys* n'est pas possible, c'est la sémiologie de la typographie qui est mise à contribution³⁴. Le caractère, la couleur, la casse utilisés convoquent l'univers connotatif capable de représenter l'utilisateur en fonction de ce qui lui correspondra le mieux, activant ainsi à la fois une chosification de la personne et la confirmation d'un stéréotype. Le rouge, couleur attribuée à l'agressivité, peut par exemple être utilisé par certaines personnes à un moment où il se sentent d'humeur agressive; de même, les caractères majuscules sont fréquemment utilisés pour crier sur le *chat*, ou autre liste de diffusion. Autant d'éléments fonctionnant selon une logique de la métonymie connotative, qui tentent d'exploiter et de dépasser à la fois la forme alphabétique du code informatique pour fabriquer un *ersatz* de représentation des personnes engagées dans la discussion.
- 160 La forme la plus aboutie d'incarnation de l'utilisateur à l'écran a sans doute été trouvée sur les sites de *chat* qui ont recours aux « avatars » : sur ces sites, l'utilisateur est représenté par un personnage qu'il peut choisir, et dont il peut déterminer le sexe, la couleur des cheveux, le type de vêtements portés, etc., et sur lequel il va pouvoir agir pour le faire aller d'un endroit à un autre de l'écran, pour parler avec l'avatar de telle ou telle autre personne, etc. Il ne s'agit évidemment pas d'une fabrication de soi, comme peut l'être le maquillage ou le masquage, mais de l'inscription de soi dans un répertoire de personnalités types, à caractère à la fois psychologique et social : un lexique iconique des corps classables, dans un certain état de la société. L'avatar pourrait être défini comme un mode taxinomique et logique d'existence de l'image du corps : les formes plastiques y sont intégrées dans une nomenclature – un axe paradigmatique de stéréotypes – fonctionnant comme une combinatoire d'étiquettes.

Rhétoriques réelles de l'identité virtuelle

- 161 L'utilisateur est ainsi « incarné » de différentes façons à l'écran, cette incarnation étant toutefois d'une nature tout à fait différente de la communication corporelle, dont elle n'est qu'une métaphore écrite. Et si l'on a pu constater que l'utilisateur connaît un mode de présence de soi par le biais d'éléments identifiants – son nom et son prénom –, l'analyse a montré qu'il y avait également incarnation de certains éléments de sa personnalité – *smileys*, couleurs –, voire même de fragments privilégiés de sa réalité physique – rose/bleu pour le sexe, personnalisation des avatars, etc. On voit, dès cet inventaire des modes de présence individuelle, que la formule de l'« identité virtuelle » est bien pauvre pour rendre compte d'une logistique et d'une poétique des signes de l'identification médiatisée par la technique et les codes sociaux.
- 162 La nature du processus de production de ces signes apporte une complexité accrue à ces phénomènes. Parfois, le lecteur-utilisateur intervient dans le processus – choix de l'avatar, choix du pseudonyme qui sera censé le représenter, *smileys*, couleurs de police, etc. – d'une façon à la fois implicite et volontaire; parfois, des éléments censés l'incarner sont ajoutés à l'écran par le *provider* – *nom. prénom* en haut à gauche de l'écran par exemple, couleur ou *smiley*, etc. – sans qu'il y ait volonté réelle, ni même choix explicite de sa part. Dans ce cas, le dispositif prend le pas sur l'utilisateur.
- 163 Au plan rhétorique, l'effet le plus apparent est une forme d'automatisation d'un pseudo-contrat énonciatif de conversation directe. L'internaute est interpellé régulièrement par le site : « Votre compte, votre mot de passe, votre Yahoo! » On est ici dans l'espace d'une feintise³⁵ énonciative : le dispositif est programmé pour feindre le

fameux « dialogue homme-machine ». Le site tente de se présenter comme un outil transparent que l'utilisateur peut « faire » à sa main : « Vos options », « Vos infos ». Le mode rhétorique est régulièrement celui de l'exhortation: « Dialoguez en direct », « Sélectionnez le *chat* sur lequel vous souhaitez intervenir ».

- 164 Un autre aspect de la représentation de l'internaute est lié à sa caricature par le biais de la métonymie. Dans un dispositif de *chat*, comme dans le hiéroglyphe – quoique avec un sens bien différent –, l'écrit *est* la personne. Les possibilités graphiques engagent une forte représentativité de l'écrivain. Sur *Yahoo!tchatte*, les couleurs sont beaucoup utilisées, ce qui permet à la fois de mieux distinguer les apports des uns et des autres, tout en concourant à représenter les personnes. Sur *Pause-café.net* et *Chat.yahoo!*, on peut choisir sa typographie, ce qui esthétise l'écrit et joue un rôle dans la représentation des internautes. L'ensemble de ce dispositif typographique est renforcé par la possibilité d'utiliser une palette d'objets graphiques.
- 165 Dans le dispositif sémio-technique des *chats*, tout est construit de façon à schématiser les interactions : le stéréotype est le fondement de cette discursivité. Nous avons déjà parlé du rôle des icônes qui représentent des archétypes d'action. Certains *chats* proposent, en effet, des dessins parfois légendés, formes de « résumés » de l'expression des sentiments : « s'énervé », « féliciter », « implorer » ou même des actions sommaires : « se cacher », « s'évanouir », « danser ». Il y a une mécanisation des comportements sociaux qui est renforcée par les « emoticons » composés de dessins succincts un peu plus développés que les *smileys*, qui accompagnent les pseudonymes des internautes dans certains dispositifs de *chat*. Dans *Chat.yahoo!*, chaque *login* est précédé d'un petit *smiley*, qui induit que les personnes présentes seront tout naturellement sympathiques et détendues. Le dispositif sémio-technique de *Chat.yahoo!* prend donc en charge automatiquement une partie de la représentation de l'internaute. Il est important d'analyser tout ce matériel sémiotique et imaginaire, non de façon isolée, comme le suggère l'idée de « monde virtuel » ou l'opposition permanente d'un monde du réseau à l'univers télévisuel, mais comme un prolongement de l'activité de réécriture, production de stéréotypes, recyclage des figures récurrentes de la culture, opérée à l'échelle industrielle par les *majors* hollywoodiennes puis la télévision des séries, *telenovelas* et *sitcoms* depuis un siècle³⁶. Ce qui est, finalement, un retour à la définition étymologique du stéréotype, comme outil de reproduction rapide et général des formes³⁷. Couleurs, photos, *smileys* tentent de donner une dimension visuelle au *chat*. En outre les *emotes* comme les *smileys* semblent fonctionner comme des masques qui, tout à la fois, représentent l'internaute et l'intègrent dans la même « famille » que les autres internautes qui disposent des mêmes outils graphiques.

De l'anonymat au fichage

- 166 Les utilisateurs que nous avons rencontrés partent très généralement de l'idée qu'ils restent totalement anonymes et que leur identité ne sera connue des autres que s'ils le souhaitent. Idée largement renforcée par le fait que, dans certains cas, chacun est amené à se choisir un pseudonyme. Ce nom substitué au sien est censé le représenter aux yeux des autres, sans que ceux-ci puissent être en mesure de savoir qui se cache derrière ce nom d'emprunt. Toutefois, parallèlement à cet « effet d'anonymat », un certain nombre d'éléments propres à dévoiler l'identité personnelle – nom et prénom par exemple – apparaissent de façon très claire non seulement à l'écran, mais également, on le verra plus tard, en tête des messages envoyés.

- 167 C'est bien là le signe que l'utilisateur pourrait bien ne pas être aussi anonyme qu'il le pense. Il arrive que le fournisseur d'accès prévienne l'utilisateur de cette réutilisation ultérieure, annonçant l'affichage de certains des éléments fournis, mais cela reste l'exception. Dans le cas des messageries que nous avons étudiées, seule *i(France)* avertit ses utilisateurs : « Merci de compléter le formulaire d'inscription. Certaines informations sont susceptibles d'être vues par les autres membres – profil public –, d'autres ne seront jamais visibles – profil privé. » Il joue ainsi sur les notions de profil public et profil privé – ce qui n'est pas sans rappeler les notions d'espace public et d'espace privé.
- 168 • Un scripteur anonyme?
- 169 Dans la messagerie, la seule chose qui permette d'identifier l'utilisateur est son adresse mél. Aucun autre élément dévoilant son identité n'est censé apparaître à l'écran ou dans les messages, si celui-ci n'en a pas émis le désir. L'utilisateur peut très bien ajouter une signature en fin de message dans laquelle il indiquera son nom, son prénom et éventuellement son numéro de téléphone ou sa fonction au sein de l'entreprise : celle-ci sera un moyen pour ses correspondants de l'identifier mais, dans ce cas-là, l'identification ne sera possible que parce qu'il y aura eu un choix de la part de l'utilisateur.
- 170 De la même façon, s'il désire que son nom et son prénom apparaissent dans son adresse mél, cela restera le fait de sa propre volonté. Par défaut, c'est en général la formule *nom.prénom@fournisseur d'accès* qui est proposée comme premier choix d'adresse mél à l'utilisateur ; mais, en principe, il lui est possible de choisir n'importe quelle suite de caractères comme identifiant. Cette possibilité autorise des stratégies individuelles. Ainsi, lors des entretiens que nous avons pu mener, certaines personnes déclaraient qu'au moment de leur inscription à une messagerie électronique, elles avaient fait le choix délibéré, soit de faire apparaître leur nom et prénom dans l'adresse, soit de les masquer, précisément dans la mesure où cela permettait ou interdisait à leurs correspondants de les identifier immédiatement.
- 171 Il en va de même dans le *chat* où, pour entrer en communication avec d'autres personnes, il suffit à l'utilisateur de se choisir un pseudonyme ou dans le cas de certains *chats*, un avatar, qui est censé le représenter à l'écran et aux yeux des autres utilisateurs. En fait, ce qui se joue ici, c'est l'idée d'un scripteur anonyme dont on ne pourrait déceler l'identité que si celui-ci l'a décidé.
- 172 • Pas tant que ça...
- 173 L'analyse que nous avons menée sur notre corpus de messagerie nous a très vite amenés à remettre en question ce présupposé et à constater que, finalement, tout est fait pour que l'utilisateur dévoile le plus grand nombre de choses possibles sur lui-même. Nous avons pu vérifier cette hypothèse en nous inscrivant systématiquement sur chacune des messageries étudiées et en allant voir de près les séquences d'écrans auxquelles tout utilisateur est confronté. Rares sont les messageries où peu de choses sont exigées de l'utilisateur, en plus de son identifiant et de son mot de passe.
- 174 Pour pouvoir bénéficier d'une adresse mél, ces deux éléments sont indispensables ; il ne nous a donc pas semblé inopportun qu'ils nous soient demandés au moment de l'inscription. Ce qui a attiré notre attention, c'est le fait que les fournisseurs d'accès demandent un grand nombre de renseignements en plus de ces deux éléments, renseignements parfois d'ordre très personnel, qu'il est très difficile de justifier comme

nécessaires à l'inscription et à la connexion ultérieure. Si nous calculons le nombre de choses qui sont demandées à l'utilisateur, outre l'adresse mél qu'il souhaite avoir et de son mot de passe, nous obtenons des résultats très édifiants.

Netcourrier	Eudoramail	Caramail	Kukamail	M6net	Ifrance	Hotmail
30	26	25	23	19	15	13
Free	La poste	Voilà	Yahoo	Meloo	Visitmail	
12	11	11	11	10	6	

Figure 10: Nombre d'éléments demandés à l'utilisateur au moment de son inscription, en plus de son adresse mél et de son mot de passe.

- 175 Au minimum, l'utilisateur doit fournir six informations en plus de l'adresse mél et du mot de passe ; au maximum, il peut être amené à donner une trentaine de renseignements le concernant, la moyenne étant de seize éléments demandés. Or, si l'on se penche un peu plus précisément sur la nature des renseignements demandés, on s'aperçoit que là où certains fournisseurs se contentent de l'adresse postale, du nom, du prénom et du sexe, d'autres vont jusqu'à demander le nom de l'entreprise pour laquelle l'utilisateur travaille, sa fonction, le revenu net du foyer, etc.
- 176 De même, le *chatteur* ne peut entrer dans un salon de *chat* qu'après avoir choisi un pseudonyme – ou un avatar dans le cadre des *chats* graphiques comme *Habbohotel* et *Sissyfight*. Ce pseudonyme est censé garantir l'anonymat de l'internaute. Mais entre *Libertysurf* où tout est fait pour que l'internaute garde son anonymat, ou tout au moins pour qu'il ne se sente pas trop engagé personnellement et *Yahoo!* où on a l'impression de remplir une fiche de police, les *chats* proposent toute une gamme de questionnaires que l'internaute doit remplir avant d'accéder au *chat*. De la fiche sur les intérêts aux tests de personnalité, comme on en voit dans les magazines « people », toute une gamme d'exigences programmées est possible, en passant par les formes de la présentation ou l'affichage du nombre de fichiers sons et du type de liaison à l'Internet dont dispose l'internaute – sur *Napster*. Il y a aussi la place pour une forme évoquant l'anonymat social des univers professionnels contractuels, par exemple pour utilisateur du *chat Boursier.com* où l'on demande simplement: « entrez un nom d'utilisateur ». Sur *ICQ*, contrairement à *IRC*, un utilisateur d'*ICQ* n'est pas uniquement un surnom, il possède une véritable fiche descriptive personnalisée, consultable par tout autre utilisateur d'*ICQ*. On y demande, en effet : les « *personal interests* » « *organization affiliation group* », « *past background* », il y a même la possibilité de mettre sa photo à disposition de qui veut la voir.
- 177 En fait, les *chats* empruntent, pour légitimer leur demande d'information, à différentes situations et documents de communication axés sur la présentation de la personne : CV, sondage, entretien de recrutement, agence matrimoniale, etc. Aucune de ces formes, recyclées et hybridées sur le Net, n'est neutre. Sur *Yahoo! tchatte* apparaît la notion de profil : « ajouter, changer de profil », une notion héritée du vocabulaire du marketing et qui transforme l'internaute en cible de produits – à moins qu'on n'entende par là un profil psychologique comme dans les versions vulgarisées de la psychologie.

Du stéréotype à la mascarade

- 178 Nous pensons qu'il est possible, à partir des éléments mis au jour dans les pages qui précèdent, d'engager une étude plus approfondie sur les stratégies, jeux et illusions relatives à l'identité, qui prendrait en compte les conditions de production, tant de l'identité d'emprunt que de l'anonymat toujours relatif. Nous n'avons pas pu, dans le temps de l'étude, développer complètement cette étude, nous livrons seulement, ici, les pistes à partir desquelles elle pourrait être développée. La pratique du *chat* et, à certains égards, celle de la messagerie s'apparentent bien, chez certains utilisateurs, à la mascarade³⁸. Dans le *chat* en particulier, tous les ingrédients de cette pratique sont présents, de façon sémiotisée et métaphorisée, y compris la danse qui, si elle n'est pas pratiquée par les personnes, est représentée dans les icônes et mimée par le caractère mouvant et « dynamique » recherché sur les écrans.
- 179 Toutefois, pour être réellement décrite, cette quasi-mascarade demande une certaine prudence, car elle condense toutes les couches de pratique cristallisée en deçà de celles que rend visible l'engagement individuel des internautes. Notre enquête invite à partir de quelques hypothèses essentielles pour approfondir, à l'avenir, cette analyse.
- 180 Le jeu des masques est, à certains égards, un moyen de reprendre la main sur le dispositif et de s'y réinscrire à partir de ce que l'on veut paraître, de ce qu'on veut bien montrer. Certains utilisateurs sont très conscients de l'importance et de la richesse des comportements qu'ils peuvent développer pour se jouer des contraintes logicielles et en jouer. Il n'est pas rare, dans le groupe d'étudiants que nous avons rencontrés et observés, que cela se traduise par des pratiques effectives et conscientes de multiplication des identités écrites, comme si les utilisateurs souhaitaient produire des doubles écrits spécialisés ou disjoints de leur personnalité de scripteurs.
- 181 Le jeu avec la dissociation, entre identité affichée et identité réelle, cet espace permis par toute forme écrite – on le voit dans le roman par lettres et le roman policier –, mais ici rendu aisé et reproductible en un geste, prend des significations sociales très différentes. On peut, par exemple, créer des profils différents qui permettent à plusieurs personnes d'être identifiées séparément tout en partageant un même abonnement auprès d'un fournisseur d'accès. Mais cette fonctionnalité peut tout aussi bien être utilisée par une même personne pour se forger des « personnalités virtuelles ».
- 182 Cela dit, la mascarade n'est pas tout à fait une mascarade, pour trois raisons principales dont de futures enquêtes pourraient explorer les conséquences, à condition d'être menées dans le triple souci des formes, des fonctionnalités et des identités que nous avons essayé de faire valoir ici.
- 183 La première source de difficulté est que le masque n'est pas un masque. Dans le théâtre grec, le masque marque la séparation, solennelle et publique, entre l'acteur qui sert un rôle et le personnage dramaturgique. Le comédien – *hypocritès* – se cache, s'efface, affiche en quelque sorte son statut de pur support d'une réalité symbolique et conventionnelle. Dans le *chat* et même dans la messagerie – de façon plus discrète mais, on l'a vu, tout aussi réelle dans ce dernier cas –, cette situation se reproduit et se complique à la fois. En effet, il s'agit bien ici de produire des représentations de l'individu qui écrit et métaphoriquement entre en conversation – à cet égard, on est plus près du bal masqué, où le masque cache et révèle une intention tout à la fois. L'on a bien affaire, comme dans les masques, à une mobilisation de stéréotypes sociaux,

langagiers, informationnels, iconiques, mais dans une logique toute différente puisque la logique de communication sur l'identité y est marquée par une circulation complexe entre l'authentique, le sociable et l'efficace.

- 184 D'autre part, le masque n'est pas un masque, c'est-à-dire un simple artefact physique, visible, immuable, partagé publiquement par tous. C'est un complexe ensemble technosémiotique qui distribue des ressources d'expression de façon à la fois dynamique, complexe et interdépendante. Il faut donc avoir perçu et intégré tout ce que le dispositif technique utilise en amont pour construire une représentation de l'usager ; afin de le déconstruire et de le reconstruire à sa manière: ceci, pour remplir la fiche d'identité en fournissant de fausses informations, pour se mettre dans la peau d'un autre personnage.
- 185 Enfin, on ne saurait sous-estimer les effets de la mosaïque des identités décrite plus haut, et du fait que cette mosaïque procède, comme on l'a vu, d'une rhétorique établie par les concepteurs des dispositifs à la croisée des propriétés techniques, des échanges économiques et des matériaux expressifs. Le discours des utilisateurs semble basculer entre des moments où la relation est, par abstraction, focalisée sur une relation interpersonnelle, abstraction faite des acteurs techniques et économiques du dispositif, comme si l'usage de la messagerie et du *chat* était porteuse de cette illusion que l'identité ne serait en jeu qu'avec l'autre, là-bas, et d'autres moments où c'est le souci de reconquérir une liberté vis-à-vis du dispositif lui-même et de ses propriétaires qui guide la manipulation des paramètres de l'écriture. Or, comme le montrent les analyses ci-dessus, il est très difficile d'être complètement lucide, dans une relation écrite et technique qui engage à la fois, et le traitement socioéconomique des informations personnelles, et la mise en forme des conditions de l'échange, et le jeu des identités perçues et projetées. Dans l'espace du textiel de messagerie et du *chat*, se joue une mascarade dans laquelle nul ne sait vraiment qui tient les masques et qui opère les dévoilements.

6. Conclusion

- 186 Se donner comme objet d'étude l'écrit de réseau, c'est déjà affirmer une posture théorique en nette rupture avec l'imaginaire d'un réseau technique construit sur l'idée de *transparence*. L'existence même d'un média ou d'une médiation est effectivement niée dans la présentation même des fonctionnalités des dispositifs que nous avons étudiés. Lorsque le *chat* est assimilé à une conversation en direct, le média est appelé à disparaître au profit d'une expérience à la fois immédiate et immédiate. De la même manière, la mise en scène proposée pour simuler les activités liées à la messagerie électronique a pour ambition de permettre à l'utilisateur d'oublier le dispositif technique en le rendant *intuitif*.
- 187 Le travail mené ici, au travers de l'inventaire des formes observables et de l'observation des pratiques, nous a permis de redonner toute son épaisseur au dispositif à la fois en terme de médiation et de médiatisation. Mais plus loin, remettre l'écrit de réseau au centre des préoccupations nous a amenés à réfléchir aux significations nouvelles des actes de lecture et d'écriture. Lire l'écrit d'écran demande des compétences spécifiques et une capacité à décrypter les indices qui, derrière les signes, ouvrent l'accès à d'autres pages. Écrire, c'est pouvoir agir sur les formes de l'échange ; ce n'est plus seulement

rédiger des messages. L'écriture devient une « écriture »-manipulation du procès de communication dans son ensemble.

- 188 Le projet de trouver une structure qui contiendrait une adéquation parfaite à la pratique et qui, *de facto*, « s'effacerait » pour laisser l'utilisateur face au monde reconstruit à l'écran, aboutit simplement à l'apprentissage des lieux sur lesquels on peut agir. L'écrit d'écran repose sur des conventions et sur un système de signes qui fonctionne uniquement si l'utilisateur en connaît les règles. L'utilisateur ne *parle* pas, il *n'envoie pas de courrier*, il opère un jeu incessant entre la construction d'une pratique de lecture/écriture et l'immersion dans une idéologie de la communication, source d'imaginaire, de création, de souffrances et de jeux...

NOTES

1. L'écran met en relation scripteur et lecteur, non pas abstraitement comme dans tout texte, mais concrètement parce qu'il est pris dans un système d'écriture, mais aussi dans un système d'édition et de diffusion. Voir en particulier l'analyse de D. Cotte : « Sauts technologiques et ruptures dans les modes de représentation des connaissances : étude du texte numérique comme objet technique », thèse de doctorat.
2. Le SMS connaît, par exemple, un succès grandissant avec plusieurs millions de mini-messages échangés en 2001 (source *Le Monde Interactif*, octobre 2001).
3. Fin 2000, le nombre total de comptes méls créés (mais pas forcément actifs) dans le monde était estimé à 891 millions, soit une augmentation de 67 % par rapport à 1999 (d'après *Net@scope*, n° 40, avril 2001, p. 6).
4. « Notre culture veut à la fois multiplier les médias et effacer toute trace de médiation : dans l'idéal, nous voudrions effacer les médias par le fait même de les multiplier. » : (*Our culture wants both to multiply its media and erase all traces of mediation : ideally, it wants to erase its media in the very act of multiplying them.*) (BOLSTER, J. D., GRUSIN, R. « Remediation : Understanding New Media », MIT Press, 2000.)
5. Voir par exemple VERVILLE, Danielle, LAFRANCE, Jean-Paul, « L'art de bavarder sur Internet », *Réseaux*, n° 97, 1999.
6. De nombreuses études portant sur les questions d'identité et de rapport aux autres s'inspirent ainsi de l'étude de Sherry TURCKLE, *Life in the Screen : Identity in the Age of Internet*, New York, Simon and Shuster, 1995.
7. Pour conserver l'anonymat de l'entreprise qui nous a accueilli, nous ne nommerons pas celle-ci par son nom d'origine mais indiquerons FD.
8. Ces élèves ont apporté une large contribution à l'analyse, et ont également accepté de jouer « les cobayes » au cours de l'observation de leurs pratiques (D. Al Jaribi, F. Barbarella, Y. Bournand, C. Déantoni, J. Diop, D. Duchange, B. Dumortier, L. Frelat, J. Guyard, C. Hamelin, S. Helbert, O. Nicollet, N. Rolland, M.L. Sétan, G. Toussaint).
9. « *The simulated desktop that the Macintosh presented came to be far more than a user friendly gimmick for marketing computers to the inexperienced. It introduced a way of thinking that put a premium on surface manipulation and working in ignorance of the underlying mechanism...* » (TURCKLE, S., 1995, *op. cit.*)

10. CANFIELD SMITH, David, IRBY, Charles, KIMBALL Ralph, VERPLANK, Bill, HARLSLEM, Eric. « Designing the STAR User Interface ». *Byte* 7:4 (April, 1982), 242-282.
11. SHNEIDERMAN, Ben, *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction, Third Edition*. Reading, MA, Addison Wesley, 1992.
12. L'entreprise de traduction intègre, en fait, une étape intermédiaire complémentaire puisque le langage « machine » n'est pas manipulé directement par le programmeur. Ce dernier utilise un langage programmation « orienté objet », la traduction de ce langage en assembleur est ensuite assurée par un compilateur.
13. NORMAN, D., DRAPER, S.W., *User Centered System Design*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 1986.
14. WYSIWYG: *What You See Is What You'll Get* : l'affichage à l'écran correspond formellement au résultat que l'utilisateur obtiendra *in fine*.
15. ANIS, Jacques, *Livre : texte et ordinateur, l'écriture réinventée*, De Boeck (Méthodes en sciences humaines), 1997.
16. *The Windows Interface: An application Design Guide*, Redmond, Washington, Microsoft Corporation, 1991.
17. La sobriété est de mise pour tous, peu de dessins, des polices de caractères simples, une palette de couleurs restreinte, majoritairement bleu pâle et blanc avec quelques taches de couleurs plus vives – rouge ou orange – pour attirer l'attention – messages urgents, nombre de nouveaux messages reçus, etc. Les quelques originaux, comme *Netcourrier*, ont d'ailleurs revu leur charte graphique pendant le temps de notre étude pour une proposition plus cadrée et épurée. Seules les icônes restent très graphiques, mais la police principale est plus sage et les couleurs moins vives et tranchées. Cette organisation est aussi tributaire de « courants », d'effets de mode. Ainsi, les menus, qui se portaient volontiers à gauche de l'écran en 2000, semblent maintenant remonter vers le haut, sous forme d'onglets. Les options se hiérarchisent, les listes s'allègent, les publicités cherchent une position plus centrale... Les sites se copient et évoluent ainsi de concert.
18. Alors que ceci nous semblait de prime abord anecdotique, nous avons constaté que les modes d'action possibles sur les objets modifiaient totalement la manière dont nos « cobayes » envisageaient et décrivaient leur activité.
19. On peut se référer notamment aux travaux de Dominique Cotte sur la désorientation (COTTE, D. « L'approche néophyte de la page Web ou mais là où je clique ? », *Les cahiers du numérique*, 2002, à paraître).
20. Nous revenons de manière plus détaillée sur les problèmes de formation à l'outil dans le chapitre suivant.
21. La saisie de texte dans une page Web se fait dans des zones spécifiques dont l'aspect formel à l'écran est en partie dicté par l'interprétation de la balise < FORM > et des paramètres choisis.
22. L'observation de personnes en situation de formation montre combien cet aspect du traitement de texte est déstabilisant
23. Les travaux menés sur la lecture experte montrent qu'un lecteur performant repère une superstructure dans les textes, ce qui lui permet de sélectionner les éléments les plus pertinents sans surcharge cognitive, alors qu'un lecteur non performant ne fait aucun traitement de l'information, ou bien celui-ci reste indifférencié. (Voir GIASSON, J., *La Compréhension en lecture*, De Boek Université, 1996.) Les observations que nous avons menées nous ont permis de vérifier qu'un processus semblable est à l'œuvre lors de la lecture d'écran. Hypothèse qui se trouve corroborée par les analyses, menées dans un autre cadre, sur les mouvements des yeux pendant la lecture de pages Web. (Voir BACCINO, T.& COLOMBI, T., « L'analyse des mouvements des yeux sur le Web », dans A. VOMHOFE (Ed.), *Les Interactions Homme- Système: perspectives et recherches psychologiques*, p. 127-148, Paris, Hermès, 2001.)

24. Le cas le plus extrême que nous ayons observé est celui de l'écran d'accueil de la messagerie *Caramail* : nos informateurs ne lisent, en effet, plus que le chiffre rouge indiquant le nombre de nouveaux messages.
25. Voir GOODY, J., *La Raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*, Paris, Éditions de Minuit, (Le sens commun), 1985, 274 p.
26. Allusion au fait que, lorsque l'on utilise une messagerie en ligne, il faut rester connecté au serveur pour réaliser toutes les activités : rédaction, lecture...
27. La flexibilité, c'est-à-dire permettre à l'utilisateur de réaliser la même tâche de manière différente, est d'ailleurs l'un des huit principaux critères d'évaluation d'une interface : Voir BASTIEN, J.M.C., et SCAPIN, D.L., *Evaluating a User Interface with Ergonomic Criteria*, Rapport de recherche, INRIA, n° 2326, Rocquencourt, août 1994.
28. Relayant ainsi le discours d'escorte insistant qu'il vienne de la communauté informatique, des médias d'information ou des pouvoirs publics.
29. Tout un programme, là aussi...
30. Les règles de la Netiquette sont assez vagues : un parcours rapide des guides d'utilisation des messageries et des *chats* que nous avons étudiés montre que seules une ou deux sont communes à tous, comme par exemple, « écrire en majuscules signifie crier » ou « ne pas échanger ses coordonnées personnelles dans les salons publics ». La Netiquette est basée sur le postulat d'une collaboration entre internautes : « *Faites partager aux autres utilisateurs vos connaissances et votre expérience.* »
31. GOFFMAN, Ervin, *Les Rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 1974.
32. La possibilité, présente dans le logiciel, mais non exhibée, de reconfigurer une partie de ces espaces – une partie seulement, mériterait une analyse fine, entre propriétés logicielles et usages plus ou moins experts.
33. Sous la forme suivante par exemple : http://www.ifrance.com/_hmail/accueil?username=madeleine.dupont
34. BLANCHARD, Gérard, *Aide au choix de la typographie*, Atelier Perrousseaux, 1998.
35. JOST, François, « Le Feint du monde », *Réseaux*, n° 72-73, 1995.
36. JEANNERET, Yves, « Les politiques de l'invisible. Du mythe de l'intégration à la fabrique de l'évidence », *Document Numérique*, vol. 5, n° 1-2, Hermès, 2001, p. 155-180.
37. RIEUSSET-LEMARIÉ, Isabelle, « Stéréotype ou reproduction de langage sans sujet », Communication au colloque de Cerisy « Stéréotype et modernité » organisé du 7 au 11 octobre 1993, publié dans *Le Stéréotype*, coll. « Colloque de Cerisy-la-Salle », Presses Universitaires de Caen, décembre 1994.
38. Forme classique de sociabilité que le *Dictionnaire de l'Académie* définit, dans son édition de 1636 comme « divertissement, danse, momerie de gens qui sont en masque ».

Chapitre IV. De l'étude des usages à une théorie des « composites » : objets, relations et normes en bibliothèque

Joëlle Le Marec et Igor Babou

- 1 Qu'est ce qu'une bibliothèque ? Les sciences sociales nous l'ont fait apparaître, depuis quelques décennies, comme un espace, un lieu public de pratiques toujours changeantes. Nous proposons ici un point de vue plus articulé au projet historique qui a structuré la bibliothèque comme institution culturelle majeure : cette dernière peut en effet se concevoir comme une organisation matérielle et spatiale des connaissances traduisant à la fois une vision de l'organisation du savoir et une conception des moyens de sa communication. Une bibliothèque exprime, en effet, tout autant un ordre des connaissances, la normalisation de systèmes classificatoires et une conception de la relation au public. Cet espace du savoir peut être pensé à la lumière de la métaphore du « texte », son organisation constituant une syntaxe opérant sur des livres. Cette métaphore de la bibliothèque comme « texte » résulterait cependant d'une focalisation excessive et formaliste sur une étape supposée finale de l'organisation, la bibliothèque, au détriment de la description du processus qui y conduit. Si la bibliothèque est un « texte », alors, pour filer la métaphore, c'est à l'écriture de ce texte que nous nous sommes intéressés. Une écriture collective, jamais achevée, inscrite dans des matériaux hétérogènes et impliquant des usagers au statut incertain: le lecteur (individu) ou le public (collectif) de la bibliothèque, les bibliothécaires ou l'ensemble de l'institution elle-même.
- 2 Lors de l'ensemble du processus de « fabrication » de cette organisation de la connaissance, l'informatique, les réseaux de communication et des productions textuelles, numériques ou non, sont mobilisés. Si la numérisation des documents et l'informatisation des moyens de communication modifient le travail en bibliothèque, cette « révolution » numérique est loin de structurer la totalité du sens des dispositifs produits ou des pratiques mises en œuvre. Cette supposée révolution s'inscrit dans une

dynamique du changement propre à l'institution bibliothécaire elle-même : la bibliothèque gère, en effet, une contradiction qui lui est propre entre la préservation de normes (représentation du savoir, description des fonds, etc.) et le discours sur l'innovation très présent dans le champ académique (en particulier dans les sciences de l'information) ainsi qu'au sein des pratiques documentaires des acteurs.

- 3 Pour étudier les usages des réseaux ou de l'informatique dans les bibliothèques, il convient de prendre en compte le contexte qui est défini par le terrain, au sens anthropologique du terme, dans lequel ils s'expriment. Le terrain étudié ici est la bibliothèque de l'École normale supérieure lettres et sciences humaines (ENS-LSH).
- 4 Nous avons cherché à identifier, décrire et comprendre les processus qui permettent la matérialisation des formes d'organisation des savoirs exposés dans une bibliothèque. La place qu'occupent les réseaux dans ces processus apparaîtra sans qu'il soit besoin de la désigner *a priori* comme le point focal de l'étude. L'intérêt du choix de la bibliothèque de l'ENS-LSH est triple. D'une part, il permet d'observer la mise en place d'une organisation des savoirs à un moment où un désordre matériel et institutionnel a été introduit avec la délocalisation de l'ENS-LSH lorsque cette dernière a quitté le site de Fontenay pour s'implanter à Lyon. Ensuite, lors de cette délocalisation, un processus d'informatisation ainsi qu'une rétroconversion des fonds ont été engagés. Ainsi, notre terrain se caractérise par un ensemble de contraintes et d'invitations au changement qui mobilisent quotidiennement les acteurs. Enfin, dans la mesure où cette bibliothèque est de taille réduite, on peut espérer en avoir une vision assez globale.
- 5 Comment la bibliothèque réagit-elle à la désorganisation du fonds, au renouvellement de son personnel et à celui de ses usagers ? Comment mène-t-elle la numérisation de son catalogue engagée à l'occasion de la délocalisation ? Comment s'organise-t-elle autour de la classification Dewey nouvellement adoptée ? Comment réagit-elle au processus d'informatisation de l'ensemble de l'ENS-LSH (nouveau système informatique, catalogue informatisé consultable en ligne, messagerie, etc.) ? Autrement dit, comment une organisation se construit-elle à partir d'éléments disparates et hétérogènes ?
- 6 Les modes d'organisation et de communication, savoirs, contextes, objets physiques, représentations mentales, routines et systèmes de valeurs étant étroitement imbriqués dans les tâches que réalisent les professionnels de la bibliothèque, nous avons réexaminé un certain nombre de notions ou de catégories préconstituées qui empêchaient de découper, dans cette hétérogénéité, des unités plus pertinentes pour rendre compte de ce que sont les tâches analysées. Dans les représentations communes des professionnels, la bibliothèque fournit des catégorisations très fortes : ces dernières découpent, par exemple, un pôle de l'offre et un pôle de la demande. Elles structurent également les opérations et l'utilisation des documents du côté des professionnels (acquisition, indexation, prêt, livres, périodiques, notices, etc.) et du côté du public (recherche de référence, consultation du catalogue, lecture, emprunt). Dans le champ scientifique, sont de même isolées des catégories très puissantes qui, même problématisées, restent construites par les limites et traditions méthodologiques : l'« usage » est, par exemple, souvent saisi par la sociologie à travers des discours d'acteurs ou des comportements observés sans tenir compte de la circulation des textes, de même que les « textes » constituent pour la sémiotique une catégorie autonomisée en corpus et détachée des pratiques sociales.

- 7 C'est pourquoi il fallait se mettre dans des conditions de recueil et d'analyse des données interdisant d'emblée le recours aux précatégorisations sociales ou disciplinaires des phénomènes : l'interdisciplinarité a été l'un des moyens privilégiés pour éviter ces précatégorisations.

1. La mise en œuvre de l'interdisciplinarité:

une approche ethnosémiotique des usages

- 8 Une des particularités de la recherche proposée est le croisement de deux approches disciplinaires qui ont trop souvent tendance à s'exclure l'une l'autre : à la sémiotique serait attribuée le travail sur des corpus, alors que l'ethnographie des usages se verrait attribuer l'analyse des entretiens ou des observations. Nous avons pris nos distances avec cette partition des tâches : après tout, la constitution d'un corpus et son analyse sont des pratiques empiriques, et des entretiens retranscrits sous forme de textes constituent un corpus. En termes d'organisation du travail de recherche, nous n'avons pas découpé les phénomènes observés en nous réservant l'un le terrain et les entretiens, l'autre le corpus et son analyse. Nous sommes allés en même temps sur le terrain, et nous avons travaillé en même temps sur le corpus. Mais surtout, c'est le cadrage théorique qui est interdisciplinaire. Pour des raisons d'exposition, nous allons toutefois détailler séparément les apports de chacune des approches.

Apports de l'ethnologie

- 9 L'ethnologie propose des techniques d'enquête¹, mais le qualificatif « ethnologique » ou « anthropologique » est trop souvent mobilisé en sciences sociales pour dire que l'on a eu simplement recours à des techniques qualitatives au service de démarches exploratoires. Au plan purement méthodologique, nous avons été au-delà du recueil de discours lors d'entretiens, pour renouer avec une vieille tradition: celle de la collecte. La construction du savoir ethnologique a longtemps été fondée sur une appréhension des cultures et du savoir à travers leurs témoins matériels : le manuel d'ethnographie de Marcel Mauss comporte des éléments méthodologiques précis à ce sujet². Depuis les années soixante-dix, l'ethnologie a largement abandonné la collecte systématique. Celle-ci redevient cependant une ressource dans des démarches qui ne sont pas dans le champ de l'ethnologie, mais qui s'en inspirent. Ainsi, Bruno Latour mobilise largement l'anthropologie pour l'intérêt qu'elle accorde aux objets. Notre travail offrira sans doute au lecteur un air de parenté avec le sien. Pour autant, nous serons très attentifs à des dimensions qui sont marginales dans les approches latouriennes, en particulier l'importance sociale des normes. Chez Latour, on trouve en effet une disqualification récurrente de la sociologie « classique » dans sa volonté d'accéder à des normes au profit d'un point de vue relativiste privilégiant le rôle des controverses ou des négociations entre les acteurs au sein de leurs réseaux sociaux³. Ce point de vue relativiste n'explique pas pour autant pourquoi certaines institutions sociales ont une pérennité plusieurs fois centenaire, comme c'est le cas pour la bibliothèque. Le label « anthropologique » est souvent réduit à la qualification d'une démarche délibérément modeste et ignorante *a priori*, qui permettrait de percevoir des dynamiques « micro », subtiles et complexes sans être ébloui par la puissance des cadres interprétatifs préexistants (les structures, les normes, les institutions). Mais c'est oublier que

l'anthropologie n'est pas qu'une posture et une pratique : elle hérite d'un projet théorique, celui de saisir la dimension symbolique des objets sociaux. C'est au nom de cette ambition que les points de vue des individus accessibles par l'enquête sont replacés dans des matrices institutionnelles⁴. Or, on confond souvent les structures et les temporalités longues : abandonner, comme le fait Latour, la prétention à comprendre le social autrement que du point de vue des acteurs, c'est se limiter à des temporalités qui privilégient la perception du changement.

- 10 L'ethnologie nous fournit également des clés interprétatives. La question du rapport au changement dans les sociétés ainsi posée dans certains travaux, peut contribuer à sortir des perspectives trop étroites tracées par la sociologie de l'innovation qui se focalise sur les effets des changements technologiques depuis l'arrivée de l'informatique¹³⁸. L'attitude des acteurs face aux changements apportés par les réseaux informatiques peut être vue autrement que comme une réaction à l'innovation en termes de freins ou d'appropriations. L'ethnologie permet d'éviter d'adhérer *a priori* à une conception du changement comme étant soit naturellement positif, soit de nature technologique : elle cadre les pratiques et les institutions étudiées dans des perspectives spatiales et temporelles élargies.
- 11 Des sociétés humaines ont pu structurer leurs institutions dans le but d'atteindre des états d'équilibre contre la pression du changement : certaines sociétés dites « sans Histoire », se pensent dans un temps cyclique qu'il faut constamment conquérir contre la linéarité de l'Histoire⁵. Ainsi, dans les récits amérindiens, on trouve des mouvements de résistance passionnée à l'étatisation, dans des périodes où celle-ci aurait pourtant permis de résister efficacement aux envahisseurs : la perte d'un état d'équilibre pouvait être considérée comme une mort culturelle, préférable à une survie sous la forme d'un État organisé⁶. Bien sûr, nous n'avons pas affaire à des Indiens d'Amazonie. Nous y faisons référence dans la mesure où l'anthropologie a vocation fondamentalement comparatiste : la bibliothèque est une institution culturelle (au sens où elle renvoie à des valeurs et pas seulement à une organisation) et non un « simple » espace social peuplé de phénomènes observables que l'on pourrait analyser exclusivement comme terrain d'introduction des nouvelles technologies.
- 12 La stabilité n'est pas un état inerte par opposition à la dynamique du changement. Elle peut-être sous-tendue par des actions, mobiliser des efforts et des coordinations collectives complexes. Il y aurait un biais théorique à analyser uniquement ce qui change en présupposant que c'est là seulement que se situe l'action sociale. De plus, la confrontation entre stabilité et changement ne coïncide pas avec la confrontation entre stratégies des organisations et tactiques des acteurs sociaux. Nous partons de l'hypothèse que les individus peuvent coopérer pour la stabilité ou bien pour le changement, et que les organisations peuvent aussi bien promouvoir le changement que la stabilité. Nous cherchons à comprendre des processus en intégrant les interactions entre les changements et la stabilité.
- 13 Enfin, l'ethnologie permet d'organiser le travail d'enquête à partir d'unités socialement pertinentes pour les acteurs, en l'occurrence les tâches des professionnels. Nous avons donc rencontré des bibliothécaires et des élèves en leur demandant de nous expliquer en quoi consistait leur travail et de nous détailler une ou plusieurs tâches dans lesquelles ils étaient impliqués au moment de l'enquête (catalogage, indexation, création d'une procédure, etc.). La collecte s'est organisée sur ces deux plans : environnement de travail et objets mobilisés ou créés dans le cadre des tâches.

- 14 Les tâches ne sont cependant pas l'objet de la recherche. Elles fournissent le point d'entrée et les conditions de l'intercompréhension entre les chercheurs et les acteurs, et elles donnent accès à des ensembles complexes et hétérogènes d'entretiens, de situations et d'objets, qui sont ensuite réorganisés dans un cadre sémiotique. Nous ne sacrifions rien de leur hétérogénéité, mais nous nous décentrons par rapport aux catégories qui les organisent du point de vue des acteurs.

Apports de la sémiotique

- 15 Nous avons appréhendé l'ensemble des phénomènes observés en les articulant selon les trois registres de la signification identifiés par la sémiotique. La sémiotique de Peirce⁷ considère que trois catégories d'analyse sont nécessaires et suffisantes pour décrire les différents processus de signification: les *qualités*, les *faits* et les *lois*. Ces trois catégories fournissent une grille de structuration des données issues de l'enquête en focalisant l'attention sur les articulations entre différents registres de phénomènes mis en jeu dans la bibliothèque. Cependant, nous ne cherchons pas à vérifier un modèle à partir d'observations, mais plutôt à partir d'un modèle pour ordonner et rendre visible le *détail* et les *enjeux* des processus. Ce qui importe est donc moins le modèle que le travail d'analyse et de repérage des articulations⁸. Nous y reviendrons après avoir rappelé la définition donnée par Pierce pour chacun des registres de la sémiotique.
- 16 • La première de ces catégories, que Peirce baptise « priméité », correspond au registre de la *qualité*. L'idée de « qualité » est définie non en référence au « beau », mais à ce qu'un phénomène peut avoir de spécifique indépendamment de toute relation. Il s'agit de la qualité abstraite de toute perception ou mémorisation: c'est l'impression vague et non analysée de quelque chose de *possible*, en dehors de sa *réalisation*. Peirce propose l'exemple de la possibilité pour une couleur d'être rouge, quel que soit le support dans lequel cette couleur s'incarne : il s'agit de l'idée de « rouge » en général, et non de la perception de tel ou tel rouge. C'est une qualité telle qu'on peut l'imaginer en posant le rouge comme couleur potentielle au sein du spectre colorimétrique, et non comme couleur perçue ici et maintenant. La catégorie de la qualité caractérise alors des phénomènes centrés sur des individus (et non sur des communautés), des phénomènes difficilement partageables car leur caractère potentiel les rend quasiment inexprimables : désigner tel ou tel rouge ferait perdre à l'idée de rouge en général son caractère potentiel et vague.
- 17 Dans le cadre du travail des bibliothécaires, on trouve de nombreux phénomènes inscrits dans cette catégorie : en particulier les représentations et valeurs liées à la singularité des individus. Il peut s'agir également de la signification d'objets matériels : fiches documentaires, prises de note, fichiers informatiques, livres, etc. Ainsi, le code-barres apposé sur la couverture d'un livre par un magasinier de la bibliothèque n'est utile que dans ce contexte, et ne « dira » rien si, par mégarde, il tombait entre les mains du responsable du rayon d'un supermarché. Ces objets, comme ces représentations, correspondent à des qualités qui prennent sens lorsqu'elles s'actualisent au sein d'une tâche ou d'une relation de communication: leur signification reste potentielle en dehors de cette mise en relation.
- 18 • La seconde catégorie, la « secondéité », correspond aux *faits* bruts, aux existants, aux phénomènes actualisés, aux événements spatio-temporellement déterminés et engageant une relation. Un fait, pour être établi, engage en effet forcément une

relation, souvent de l'ordre de la comparaison: en tant que phénomène de pensée, une note basse ne peut être objectivement perçue comme telle que par rapport à une autre plus haute. La catégorie des faits caractérise donc des phénomènes ayant une structure dyadique. En outre, la secondéité est la catégorie de la lutte qui constitue pour Peirce un corollaire à l'idée de relation: toute relation, toute expérience d'un phénomène nécessite un élément d'effort, l'application d'une force, une contrainte. On trouve dans une bibliothèque bien des phénomènes qui consistent à mettre en relation des éléments, qu'il s'agisse de relations entre individus, entre objets ou entre objets et individus. Ainsi, pour les professionnels de la bibliothèque, l'action de vérifier une information documentaire, de corriger une erreur d'indexation, de comparer des textes recueillis sur le Web, etc. On peut également classer dans cette catégorie les procédés par lesquels la bibliothèque désigne un livre, attestant ainsi son existence : son code-barres, sa cote Dewey dans une base de données, la fiche cartonnée qui l'accompagne⁹, etc.

- 19 On peut enfin y regrouper les interactions sociales ou individuelles telles qu'elles s'expriment dans les entretiens, mettant en scène des représentations des divers usagers de la bibliothèque et qualifiant leurs relations. Exprimée en termes sociologiques ou ethnologiques, la « secondéité », le registre des faits ou des relations, peut s'interpréter comme la catégorie qui met en scène la dynamique du changement : c'est l'équilibre des relations entre les acteurs d'un système qui imprime au dispositif qu'ils animent l'évolution de ses formes signifiantes¹⁰.
- 20 • La « tiercéité », enfin, est le domaine de la pensée comme *signification* intentionnelle, mais aussi de la *loi*, des règles et conventions, des *habitudes*. La notion peircienne de signification est de structure triadique : « Un signe [...] est quelque chose qui tient lieu pour quelqu'un de quelque chose sous quelque rapport ou à quelque titre. Il s'adresse à quelqu'un, c'est-à-dire crée dans l'esprit de cette personne un signe équivalent ou peut-être un signe plus développé. Ce signe qu'il crée, je l'appelle l'interprétant du premier signe. Ce signe tient lieu de quelque chose : de son objet¹¹. » Cette catégorie postule une relation entre intention, signes et usages : en effet, l'énoncé seul, le message, n'est crédité d'une efficacité que dans son contexte d'usage et dans la mesure où il vise son destinataire et tend à orienter intentionnellement sa conduite. Le concept principal de la « tiercéité », est la notion de loi, de convention. C'est l'observation des régularités de la nature, mais aussi de celles de notre expérience quotidienne (qui concerne tous les phénomènes, y compris ceux de la communication) qui nous permet d'élaborer des lois générales. En fonction de ces lois, nous adoptons des conventions qui nous font agir en conséquence, sans avoir à chaque fois à vérifier l'exactitude de telles lois : la convention rend compte aussi bien d'un processus historique que d'une pratique sociale. C'est l'inscription d'une habitude partagée au sein d'un collectif, un *interprétant final* ou un *habitus* selon qu'on préfère une terminologie sémiotique ou sociologique¹². Dans le contexte de la bibliothèque, on trouve des normes qui donnent sens aux actions de ses usagers. Il peut s'agir de normes écrites liées à la bibliothéconomie (la classification Dewey, dont un exemplaire trône sur presque chacun des bureaux des bibliothécaires), à la hiérarchie des disciplines dans un établissement d'enseignement supérieur tel que l'ENS-LSH (importance de l'agrégation) et à des modes d'organisation du travail (division du travail, partage des missions des bibliothécaires entre le service au livre et le service aux utilisateurs).

- 21 Le registre de la « tiercéité » est celui du collectif, de la norme comme partage d'informations et de valeurs au sein d'un processus historique de communication. On peut interpréter la tiercéité comme le registre des structures : ce sont les phénomènes qu'il désigne qui assurent leur stabilité dans le temps aux dispositifs ou aux « textes » produits par les acteurs. C'est là que se joue l'intertextualité, ainsi que l'inscription des formes des textes dans des représentations et conventions sociales¹³.
- 22 Ces trois registres de la sémiotique sont interdépendants. On doit concevoir la *qualité*, les *faits* et les *lois* non comme des catégories séparées, mais comme une imbrication au sein des processus de signification: la « tiercéité » présuppose la « secondéité », qui présuppose elle-même la « priméité ».
- 23 La sémiotique dessine ainsi un cadre d'analyse global inscrit dans une axiomatique. Cette axiomatique a un intérêt heuristique car elle indique où chercher dans la masse des pratiques et des discours. Elle ne prévoit rien de ce que l'on peut y trouver, pas plus qu'elle ne peut prétendre tout expliciter des processus mis en jeu. Elle précise des registres de pertinence pour l'analyse, et les possibilités d'articulations entre ces différents registres. On peut se demander, à propos de toute pratique signifiante, quelles sont les règles culturellement instituées qui s'y inscrivent, de quel type d'interaction sociotechnique elle est issue, et comment les qualités spécifiques des éléments qui la composent, réelles ou imaginaires, y sont mobilisées. Si tout processus de communication est le résultat de la coprésence de qualités, de faits et de lois, alors sa compréhension peut s'opérer à partir de ces trois registres de la signification, registres qui permettent d'articuler l'individuel au collectif, et la dynamique du changement à la pérennité des structures.
- 24 La sémiotique ne se contente pas de définir trois catégories axiomatiques. Elle a produit un important travail de modélisation systémique des processus de signification qui repose sur une description fine des différents types de signes¹⁴. Ce cadre sémiotique articule des registres sans présupposer des liens de causalité simples et unidirectionnels au plan sociologique. Ainsi, lorsqu'on évoque l'insertion sociale des nouvelles technologies, il n'est pas rare d'opposer des institutions lourdes, récalcitrantes et normatives à des individus pionniers qui tentent de faire valoir leur rapport singulier à l'informatique. Parfois, au contraire, on oppose des institutions réformistes et ambitieuses à des individus résistants aux changements. Les deux figures coexistent et court-circuitent d'autres réflexions possibles sur les articulations entre les différents registres de l'action: ce qui se passe au sein d'un registre n'est pas nécessairement conditionné de manière univoque par ce qui se passe à un autre. Le cadre sémiotique permet de poser ces registres et de prévoir la nécessité de repérer leurs articulations, sans présupposer des causes, des effets ou des hiérarchies.
- 25 C'est dans ce sens que nous avons interrogé la bibliothèque comme un processus de catégorisation, une dynamique de connaissance inscrite dans la matérialité d'un lieu et au sein de pratiques professionnelles : par quelles procédures un dispositif tel qu'une bibliothèque universitaire se constitue t-il en système de communication du savoir ?

2. Les composites

- 26 Au plan méthodologique, les deux approches, ethnologique et sémiotique, permettent de considérer avec une égale attention les phénomènes qui ont trouvé leur inscription,

et ceux qui ne sont ni inscrits ni symbolisés, mais qui se manifestent dans l'enquête, au moment des entretiens et des observations. En effet, nous sommes également sensibles à tout ce qui ne s'inscrit pas dans la production d'objets (par exemple les logiques d'acteurs, pour autant qu'elles ne soient pas systématiquement vues comme des rapports de pouvoir et des enjeux de domination). En ce sens, la combinaison des approches homogénéise les observables, sans aucune pré-hiérarchisation. De plus, elle permet d'entrer dans ces observables par des unités socialement pertinentes, les tâches professionnelles, tout en préservant la liberté d'analyser finement les unités ainsi construites, au moyen des trois registres sémiotiques.

- 27 Plus qu'une typologie des actes, des textes ou des représentations convoqués par les pratiques de lecture-écriture savante, ce sont des configurations hétérogènes et dynamiques qu'il s'agit de décrire : des « composites¹⁵ ». Les « composites » caractérisent des situations au sein desquelles des individus mobilisent à la fois la signification d'objets matériels et des représentations, réalisent des actions et mettent en œuvre des systèmes de normes ou des règles opératoires. Ces *composites*, inscrits dans les trois registres de la sémiotique, ne peuvent être saisis que dans des unités socialement pertinentes pour les acteurs : dans le contexte de la bibliothèque, il s'agira de tâches. Ces *composites* sont dynamiques : les éléments, actions et normes qui les constituent forment des systèmes se transformant au cours de l'évolution des tâches effectuées par les individus. L'informatisation des textes et des pratiques de lecture-écriture en bibliothèque est l'un des facteurs, et non le seul, participant à ces transformations¹⁶. Un composite caractérise un ensemble de processus sociaux, techniques et sémiotiques mobilisés dans le cadre d'une tâche professionnelle décrite par les acteurs et observée à travers les objets qui sont produits ou manipulés à cette occasion. Les composites se distinguent de notions voisines comme celle de *média* et de *dispositif* car ils sont, avant tout, des savoirs incarnés dans des situations et des relations entre objets, discours et représentations. Ils sont proches de la notion de *texte* telle qu'elle est développée par les chercheurs avec qui nous travaillons dans le cadre de cette recherche¹⁷. Ces composites constituent un cadre d'observation construit par la recherche, défini *a priori*, qui nous permet de déplacer la notion de représentation sociale (incluant les usages) en élargissant les dimensions prises en compte, tout en restant opératoire par sa focalisation sur une tâche précise. Cette articulation de catégories sémiotiques à un terrain et à une approche ethnologique a l'intérêt de pouvoir être mobilisée tant au niveau « micro » des tâches individuelles, qu'au niveau « macro » de la bibliothèque et de son environnement. C'est à l'intérieur de cette notion de composite que nous nous placerons pour observer la mise en œuvre, informatisée ou non, des pratiques de lecture-écriture.
- 28 Précisons enfin que les ambitions classificatoires et systématiques se heurtant toujours au foisonnement des données recueillies, nous nous sommes réservé la possibilité de ne pas tout « expliquer » dans les termes des catégories de la sémiotique. Le travail d'observation et d'analyse sera poursuivi ultérieurement à l'étude présentée ici, et c'est par une compréhension progressive et modeste des phénomènes que nous souhaitons avancer sur la voie d'une théorisation de la notion de composite.

3. Le terrain réalisé et le corpus recueilli

- 29 Des magasiniers à la directrice, quatorze personnes travaillent à la bibliothèque. Une partie de la bibliothèque est consacrée à l'agrégation et son accès réservé aux membres de l'ENS-LSH (chercheurs, enseignants, élèves, auditeurs libres ou pensionnaires scientifiques étrangers). Une autre partie, la salle « chercheurs », est ouverte aux enseignants, chercheurs et étudiants de troisième cycle des universités Lyon 2 et Lyon 3. La bibliothèque propose également une salle des périodiques, commune avec le SICD (bibliothèque de recherche associée). L'ensemble des collections couvre les domaines d'enseignement de l'école (lettres, langues, sciences humaines et sciences économiques et sociales), et est rendu disponible tant à partir d'un catalogue papier qu'à l'aide d'un catalogue informatisé en cours de constitution.
- 30 Après avoir rencontré collectivement la direction de la bibliothèque et le personnel du Centre d'ingénierie documentaire de l'ENS-LSH, nous avons réalisé une série d'entretiens individuels. Nous avons interrogé six membres de la bibliothèque et trois étudiants lors d'entretiens semi-directifs longs :
- Une conservatrice, responsable chargée de l'organisation du travail de l'équipe de la bibliothèque et de la gestion administrative et financière des dossiers, en plus de l'accueil au public ;
 - Une bibliothécaire chargée de la formation des utilisateurs en plus de son travail habituel d'indexation et d'accueil du public ;
 - Une catalogueuse, bibliothécaire-adjoint qui, occasionnellement, fait de l'indexation en plus de l'accueil du public ;
 - Une personne chargée d'équiper les livres avant leur mise en rayons et travaillant au prêt entre bibliothèques (PEB) ;
 - Une bibliothécaire responsable des acquisitions des monographies ; – Un bibliothécaire du pôle périodique responsable de la facturation en plus de l'accueil au public ;
 - Un étudiant en thèse logeant à la résidence interrogé à la bibliothèque ;
 - Un étudiant en année d'agrégation interrogé dans son bureau à l'école, puis dans sa chambre à la résidence ;
 - Un étudiant en maîtrise interrogé dans sa chambre à la résidence.
- 31 Par ailleurs, travaillant à l'ENS-LSH, nous avons été attentifs au quotidien à tous les événements et à toutes les interactions qui nous renseignaient sur la vie de la bibliothèque. Les entretiens et collectes réalisés avec les personnels de la bibliothèque, même peu nombreux, constituent un ensemble cohérent dans lequel sont explicitement articulées les dimensions organisationnelles et matérielles des tâches. Ces dernières dessinent un système de relations, d'objets et de normes que nous décrirons plus loin. En revanche, les étudiants interrogés nous ont décrit des tâches (rédaction d'un mémoire, réalisation de dossiers thématiques) qui prennent place essentiellement dans un système de normes académiques, qui sont institutionnellement portées par l'école et surtout par les enseignants qui sont les interlocuteurs de ces élèves. Traiter sur un même plan les entretiens des étudiants et ceux des professionnels de la bibliothèque, en prétendant unifier leurs différences par la focalisation sur l'usage de l'informatique comme dénominateur commun, aurait été contraire à notre démarche. De plus, nous avons fait l'hypothèse, au départ, que dans

le système relativement clos de l'école, la bibliothèque serait un environnement *commun*, au double sens du terme :

- Un lieu qui s'organise comme espace social singulier (la bibliothèque de l'ENS) par des liens de toutes sortes (interindividuels, institutionnels, professionnels), intervenant tout à la fois entre les personnels de la bibliothèque, entre les personnels et les enseignants, entre les personnels et les élèves, et enfin entre les élèves. Ces liens, pour être observables, devaient pouvoir s'exprimer et s'objectiver lors des entretiens et des collectes. Or, si les entretiens et les collectes menés auprès des personnels font apparaître explicitement et matériellement des relations et des circulations très denses qui se confirment et se répondent les unes les autres d'un entretien à l'autre, il n'en est pas de même dans les entretiens et les collectes effectués auprès des étudiants. Ceux-ci constituent autant de cas particuliers, sans que soient perceptibles, au bout de trois entretiens longs, des représentations ou des références communes qui entreraient dans notre problématique. Ceci signifie que l'échantillon d'élèves interrogés aurait dû être beaucoup plus important¹⁸, pour commencer à saisir le rapport des élèves à la bibliothèque, avant même de commencer à analyser les tâches décrites ;
 - Un lieu qui s'organise comme un espace public générique : la bibliothèque, laquelle pourrait être gouvernée par des systèmes de normes et représentations communes à son personnel comme à ses usagers. Envisager isolément les usages de la bibliothèque par les étudiants reviendrait à reconstituer un pôle de réception.
- 32 Pour toutes ces raisons, nous avons choisi de n'exploiter que le terrain des professionnels de la bibliothèque, nous réservant pour une étude ultérieure la possibilité de retravailler sur les pratiques des enseignants et des étudiants. En effet, le caractère innovant des choix théoriques et méthodologiques exposés plus haut justifie que nous nous concentrons sur un petit nombre d'observations.
- 33 Nous avons mené à deux chacun des entretiens. Il a été demandé aux informateurs de définir leur travail, d'exposer précisément une de leurs tâches, de commenter l'organisation matérielle de leur bureau et de nous parler de leur usage de l'informatique au cours de ces descriptions. Lors de ces entretiens, nous avons réalisé autant de photographies qu'il était nécessaire pour rendre compte de l'environnement matériel du travail des personnes interrogées (photos de la pièce, du bureau, de l'écran du PC et gros plans sur les documents disposés sur le bureau). Nous avons également demandé à ces informateurs de nous donner (ou de nous photocopier) les documents qu'ils utilisaient (*post-it*, *plannings*, brouillons, sorties imprimées de fichiers, etc.). Nous avons enfin intégré à ce terrain des rencontres (non enregistrées) à la cantine, dans les couloirs, avec la conservatrice, la bibliothécaire ou le personnel du Centre d'ingénierie documentaire.

4. La bibliothèque comme composite

- 34 Nous allons maintenant montrer dans quelle mesure la bibliothèque de l'ENS-LSH peut être décrite comme un composite. Nous examinerons successivement (mais sans souci d'exhaustivité) comment se qualifient ses usagers¹⁹ (« priméité »), ensuite les relations entre la bibliothèque et les institutions environnantes (« secondéité »), et enfin le rapport de cet établissement à l'institution bibliothécaire en général et à ses normes (« tiercéité »). Lorsque ce niveau « macro » du fonctionnement institutionnel aura été examiné et mis en relation avec le processus d'informatisation, nous décrirons le

niveau « micro » des composites centrés sur les tâches professionnelles du personnel de la bibliothèque.

Le niveau macro du composite

Représentations des usagers : une dimension identitaire

- 35 Les procédés de qualification et de désignation mobilisés dans les entretiens par le personnel de la bibliothèque (pour parler de lui-même ou des lecteurs) vont constituer le point d'entrée privilégié de l'analyse de la priméité du composite. Il s'agit ici de décrire les représentations de l'identité des acteurs qui le composent, représentations qui nous intéressent dans la mesure où elles éclairent non pas la psychologie de tel ou tel individu, mais plutôt la manière dont la bibliothèque, en tant qu'institution, est aussi une représentation d'elle-même.
- 36 On constate tout d'abord que le personnel de la bibliothèque partage un certain nombre d'attitudes qui révèlent son adhésion à une représentation commune du travail en collectif : il se désigne lui-même, majoritairement, par ses fonctions. Les noms ou prénoms des collègues de travail sont très rarement utilisés et les entretiens se caractérisent par une importante dépersonnalisation des désignations, ainsi que par l'usage de périphrases : « ma collègue », « la vidéothécaire », « la personne qui est à l'équipement », « c'est le conservateur », etc. Cette dépersonnalisation du discours, que les individus tiennent sur eux-mêmes dans le cadre de leur travail montre que la bibliothèque se représente comme une entité abstraite, chaque individu se mettant en scène au sein d'un ordre fonctionnel, participant ainsi à la reproduction de l'héritage séculaire du monde des bibliothèques : un savoir collectif, rationnellement organisé et anonyme.
- 37 Par ailleurs, chaque personne interrogée explique sa place dans la chaîne du livre, en prenant soin de positionner son travail par rapport à ce cadre général. Il y a un caractère souvent pédagogique dans les descriptions des tâches qui se transforment en exposés sur la chaîne du livre.
- 38 V. R.: « Alors, bon; moi, d'abord, je suis magasinier spécialisé à la bibliothèque donc, au départ, je m'occupe du traitement matériel des documents. C'est-à-dire j'interviens à la fin de la chaîne documentaire, depuis l'acquisition jusqu'au traitement manuel des documents, donc ça consiste à porter à l'ouvrage...»
- 39 L'observation des pratiques montre cependant, comme on le verra plus loin, que des singularités liées aux individus sont à l'œuvre dans le travail quotidien: la construction d'une identité professionnelle anonyme et fonctionnelle se manifeste essentiellement comme une figure du discours des bibliothécaires.
- 40 On observe ensuite que la manière dont les bibliothécaires qualifient leur rapport au public s'organise autour de deux expressions récurrentes : le lecteur pose un « problème » et la fonction du personnel de la bibliothèque est de lui apporter une « aide ». La conservatrice de la bibliothèque associe systématiquement l'expression « usager » à celle de « problème », tandis que la bibliothécaire responsable de la formation des utilisateurs occupe l'autre pôle (« l'aide aux utilisateurs », leurs « besoins », « rendre service à des lecteurs », etc.). Entre ces deux pôles, c'est la notion de « service public » qui qualifie de manière souvent fonctionnelle les relations avec les lecteurs. Dans l'ensemble, il semble que le lecteur soit à la fois celui qui introduit du

désordre dans l'organisation de la bibliothèque (lors d'une conversation à la cantine avec deux bibliothécaires, nous avons appris que l'indexation Dewey risquait d'être abandonnée à cause du problème qu'elle posait aux élèves), mais aussi le point focal de l'attention de l'ensemble du personnel qui se définit comme étant à son service. Cette tension entre l'ordre rigoureux souhaité pour la bibliothèque et les besoins des lecteurs semble donc structurer fortement les représentations des bibliothécaires. Mais, et c'est une nuance qui a son importance, dans le cas de la bibliothèque de l'ENS-LSH, ces besoins postulés dans les entretiens semblent n'avoir que peu de réalité empirique. En effet, une bibliothécaire exprime ainsi sa déception après avoir proposé une formation aux nouvelles technologies : « Et là aussi une grande déception, puisque sur les trois thèmes que, moi, j'avais proposés, il y avait un premier thème qui concernait les périodiques et l'Internet, donc toute l'offre des périodiques en sciences humaines en ligne. On se disait, quand on est arrivé, les collections de périodiques n'étaient pas à disposition des élèves, le pôle périodique n'était pas ouvert, c'était compliqué, et je pensais qu'en leur offrant tout de suite, dès la fin du mois de novembre, ces possibilités de pouvoir retrouver en ligne des revues, leur montrer comment on faisait, c'était leur rendre service. On avait l'impression que les périodiques allaient leur manquer, donc on leur donnait un outil. Eh ben patatras, il y a eu une étudiante hispanisante de troisième année qui est venue, le reste c'était du personnel bibliothèque qui en profitait pour faire de la formation professionnelle. Donc, on reste un peu interloqué ; alors pourquoi ? Est-ce que c'est parce que ça les intéresse pas, ou simplement parce qu'ils ne cherchent pas à s'informer ? Pourtant, on a distribué de la doc, ça passe en ligne, mais... ou, est-ce qu'ils ne se rendent pas compte, pour le moment...moi je me dis, peut-être de façon complètement irréaliste... quand j'ai été nommée ici, j'ai dit oh la la, mon Dieu, il va falloir vraiment être au top, on va avoir des étudiants qui vont être très exigeants, il va falloir assurer... Et j'ai l'impression... il n'y a pas de demande, de curiosité. »

- 41 Ce manque de curiosité des élèves s'explique en partie par un système informatique défaillant à l'époque de l'ouverture de la bibliothèque, mais la contradiction entre la rhétorique du « besoin » et le constat de l'absence de demande est frappant. Cette contradiction renvoie à la construction d'une représentation du lecteur comme personne ayant des besoins, en particulier des besoins de formation dans le contexte de l'informatisation de la bibliothèque et de l'accès à l'Internet. Une bibliothécaire explique ainsi : « Deuxième atelier, proposé en deux parties sur la consultation des catalogues des grandes bibliothèques, qu'est-ce qu'on trouve dans ces catalogues des grandes bibliothèques, quels sont leurs corpus, qu'est-ce qu'on y trouve, qu'est-ce qu'on peut y chercher, leur faire un petit peu un panorama, là aussi en se disant, c'est leur offrir des outils, à mon avis, ce sont des futurs enseignants chercheurs, ils ont besoin de ça...personne ! Personnel de la bibliothèque, formation continue (rires). C'est utile aussi ! Mais c'est pas l'objectif recherché. Et entre-temps (c'est quand même bizarre, il y a quand même un dysfonctionnement) j'ai une jeune fille qui arrive un beau jour dans mon bureau, et qui me dit : "Voilà, j'ai besoin de retrouver ce qui a été écrit", je sais plus, sur... j'ai oublié... c'était peut-être... Aristote, je ne sais plus... elle me dit, "j'arrive pas à trouver". Elle a passé une heure et demie dans mon bureau, c'était exactement l'atelier technologique que j'avais fait quinze jours avant. »
- 42 Dans la relation qui s'établit, dans les entretiens, entre la figure du lecteur et le personnel de la bibliothèque, ce dernier construit son identité professionnelle en mettant en avant le caractère indispensable de sa fonction de médiation entre les lecteurs et l'information. Cette construction d'une figure du lecteur en demande vient

appuyer la légitimité professionnelle des bibliothécaires, même si l'attitude des élèves contredit cette idée d'un besoin. Comment expliquer, même partiellement, cette contradiction?

- 43 Plusieurs facteurs interviennent sans doute, qui viennent se renforcer les uns les autres. L'analyse sociologique des pratiques dans les bibliothèques de lecture publique et les bibliothèques universitaires²⁰ a montré que l'occupation des lieux était loin de répondre au seul besoin de consultation de documents. Les occupants de la bibliothèque viennent parfois y chercher un lieu de travail confortable et y apportent leurs propres ouvrages. D'autres recherchent des modes de sociabilité culturelle qu'ils ne trouvent pas dans leur milieu professionnel ou privé. D'autres, enfin, viennent y chercher des ressources disponibles (consultation du minitel puis de l'Internet, lecture de la presse). Les besoins des usagers sont loin de correspondre à l'idéal du lecteur tel que le rêvent les bibliothécaires²¹. Cet écart s'est aggravé avec la multiplication des offres de médiation dans l'espace des bibliothèques avec l'arrivée des NTIC: pour les usagers, l'interprétation de l'espace comme lieu de fourniture de ressources s'en trouve légitimée. Pour les bibliothécaires, la tension entre le service aux usagers et le maintien d'une homogénéité de l'offre est radicalisée. Même si la bibliothèque de l'ENS-LSH n'est pas une bibliothèque de lecture publique, ce type de problème la concerne également.
- 44 Ajoutons à cela des tendances plus générales qui traversent l'ensemble de la société. Ainsi, on peut confronter la figure du besoin des usagers avec la construction médiatique de l'identité de l'internaute comme individu autonome s'appropriant les nouveaux médias dans une logique de refus de la médiation entre lui et l'information²². Par exemple, lorsqu'on constitue un corpus avec le supplément multimédia de *Libération*, on constate que l'utilisateur valorisé est celui qui se débrouille tout seul face à l'Internet, alors que le « neu-neu²³ », dont il est de bon ton de se moquer, est une figure de 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. Plus généralement, ces discours d'escorte visent à naturaliser l'information en la détachant de l'ensemble des médiations qui en assurent l'existence, comme s'il pouvait s'instaurer un rapport aux signes faisant l'économie de la structure d'un langage, débarrassé des institutions chargées de les organiser et de les faire circuler, et des dispositifs matériels permettant leur manifestation. Selon ces discours de sens commun, la communication entre les individus serait enfin libre, fluide, désambiguïsée, libérée des contraintes de l'interprétation: l'information serait une sorte de réel ontologique immédiatement perceptible. Ces discours d'escorte sont évidemment en contradiction avec l'identité que se construisent les professionnels de la bibliothèque comme médiateurs entre les usagers du réseau et l'information.

La bibliothèque et ses relations avec l'extérieur

- 45 Nous ne nous attacherons, ici, qu'aux relations qui apparaissent explicitement dans le discours des personnes interrogées et qui, de ce fait, s'incarnent dans des opérations et des objets matériels. Deux pôles d'extériorité, au moins, apparaissent: l'ENS-LSH et les autres bibliothèques. D'autres partenaires interviennent (les fournisseurs, les associations professionnelles, etc.) mais il n'apparaît pas de confrontations identitaires sur la base de valeurs distinctes, donc pas « d'extériorité » à proprement parler: les relations avec les fournisseurs par exemple, ne semblent jamais poser de problèmes

particuliers en dehors des questions techniques (rapidité de livraison, suivi des commandes, etc.).

- 46 L'ENS-LSH est très proche de la bibliothèque dans sa mission de stabilisation et de perpétuation d'un ordre du savoir historiquement construit. Mais, pour cette raison même, il y a parfois confrontation entre les deux systèmes de pensée et les deux organisations qu'elles supposent. Ainsi, l'agrégation s'impose à la bibliothèque : elle détermine des priorités dans le calendrier des acquisitions, dans le rythme de l'indexation, et dans l'organisation topologique du fonds en salle de lecture. Cette contrainte s'oppose parfois à la volonté d'organiser le fonds et son évolution en se basant exclusivement sur la classification Dewey. La bibliothèque veut par ailleurs concrétiser dans des formalismes sa proximité d'intérêts avec les enseignants dans la constitution du fonds : les enseignants sont sollicités comme prescripteurs d'acquisitions. Est mis en place un système de correspondants d'acquisition par discipline, tant chez les bibliothécaires que chez les enseignants, et qui formalise la relation. La conservatrice se réserve cependant le droit et la responsabilité, au nom d'une vision globale de la collection, d'intervenir dans ce processus de sélection :
- 47 C. A. : « Donc, il y a un peu l'aspect *management* général du service, c'est la mission classique du chef de service qui est susceptible d'intervenir sur tout et n'importe quoi. Et puis j'ai aussi une autre mission, qui est liée à la première, qui est d'être globalement responsable de la coordination documentaire, c'est-à-dire essayer de formuler une politique d'acquisition, avec les enseignants (au niveau enseignement, parce que la recherche, c'est quand même un secteur très pointu où les acquisitions se font dans les labos ; les labos achètent ce dont ils ont besoin), mais au niveau plus général de la bibliothèque, il y a besoin, je dirais, d'objectiver les règles de fonctionnement qui sont souvent implicites, mais il faut pouvoir se poser la question des objectifs : on achète pour qui, pour quoi ? Comme on peut pas acheter tous les documents il y a forcément une sélection : qui fait cette sélection, jusqu'à quel niveau on pousse les collections ? Tout ça, c'est un ensemble de questionnements, et mon rôle là-dedans, c'est un peu d'établir la méthodologie [...]. Il y a un certain nombre de correspondants d'acquisition dans la bibliothèque, donc ils se mettent en place, et qui sont destinés à être des personnes qui vont dialoguer avec les enseignants et, au besoin, faire des suggestions d'achats, établir des bibliographies parce que, pour l'instant, la bibliothèque était surtout alimentée par les commandes des enseignants.
- 48 Donc, on arrive à un niveau où il faut quand même évaluer les fonds, voir ce qui manque, et avoir quand même une vision synthétique globale, parce que...ça peut partir un petit peu dans tous les sens, donc il faut quand même avoir une cohérence, si vous voulez. [...] qu'est-ce que c'est que cette cohérence, comment on la définit ? Et puis que les règles soient claires aussi pour toute la communauté au niveau de l'école. »
- 49 Les relations avec les autres bibliothèques marquent la spécificité de la bibliothèque de l'ENS-LSH, mais aussi sa volonté de fonctionner comme un des éléments d'un système général des bibliothèques :
- La BnF est sollicitée via son serveur Opale pour son rôle de gardien de la référence ; elle permet la récupération de notices pour l'indexation du fonds ENS-LSH ;
 - D'autres bibliothèques, très nombreuses, sont présentes à travers leurs sites Web dans les signets des bibliothécaires. Elles permettent de constamment coordonner la vision commune lorsqu'un problème spécifique se pose :
 - Indexation de cédéroms, création de la notice d'un livre rédigé en chinois.

- La bibliothécaire cherche dans le réseau ce qui se fait déjà, pour éviter la dispersion des façons de faire proposées d'une bibliothèque à l'autre. La mutualisation des formalismes apparaît comme une règle. Les bibliothèques constituent ici, toutes ensemble, des interfaces entre les documents et les usagers.
- Enfin, des bibliothèques sont présentes dans les répertoires avec leurs coordonnées (adresses, heures d'ouverture : il s'agit des bibliothèques lyonnaises, notamment la bibliothèque municipale de La-Part-Dieu). Les bibliothécaires y envoient des élèves. Intervient ici le réseau des équipements de proximité désignés pour le service aux usagers.

L'idée de bibliothèque comme norme

- 50 La bibliothèque universitaire s'incarne matériellement dans l'espace. Deux pôles se distinguent nettement : un pôle de l'offre (avec dans la salle Est les épis 1 à 21, et dans la salle Ouest les épis 1 à 10), et un pôle de l'usage (avec des rangées de tables à six places ou à deux places, chacune équipées de postes de lecture informatisée). La banque d'accueil est intégrée à la rangée des épis de la salle Est ; elle est également dans l'alignement des épis en salle Ouest.

Figure 10 : Plan général de la bibliothèque de l'ENS LSH.

- 51 Les bibliothèques de lecture publique ont, en général, choisi d'autres modèles dans lesquels tables et épis sont beaucoup plus imbriqués au service d'un espace de pratiques mises en continuité les unes avec les autres. Les livres sont alors partout présents, sans être regroupés ensemble. Les bibliothèques de lecture publique s'opposaient, en cela, au modèle de la Bibliothèque nationale, où le fonds en magasin et la salle de lecture étaient presque totalement séparés, la borne d'accueil marquant la frontière entre les deux espaces. La bibliothèque de l'ENSLSH incarne la forme intermédiaire propre à l'université, mais particulièrement affirmée ici : lecteurs et livres sont en contact. Mais

une partie des livres reste en magasin, et les territoires du livre et du lecteur sont totalement séparés.

- 52 Il y a eu, ici, volonté de l'architecte de séparer nettement les fonctions et de marquer le territoire des livres. Les bibliothécaires ont, quant à elles, rangé les livres en suivant la classification Dewey²⁴, à l'exception du fonds temporairement suscité par les sujets d'agrégation. Trois topologies se superposent donc : le plan au sol qui sépare les livres et les lecteurs, la classification qui ordonne les livres sur les épis, et l'ensemble des livres destinés à la préparation de l'agrégation dans une collection qui change chaque année en fonction des sujets du concours. Le plan de la bibliothèque garde alors la trace de trois logiques sociales qui s'affirment avec une égale autorité: conception architecturale, bibliothéconomie et logique locale de l'ENS-LSH assujettie à l'enseignement en vue du concours de l'agrégation et aux habitudes héritées de la précédente bibliothèque.
- 53 Une spécificité notable de la bibliothèque ENS-LSH réside dans le fait que toutes les places de lecture sont équipées d'un PC individuel. L'informatique n'est plus représentée par une série de postes en accès libre à l'entrée ou dans des salles annexes, ni par des postes isolés distribués dans l'espace de la bibliothèque. Une nouvelle norme s'affiche, prise en charge par la bibliothèque: l'activité de lecture-écriture passe par l'utilisation de l'informatique. Cette nouvelle norme n'est pas associée à un changement global des rapports de la bibliothèque à son public (qui impliquerait une légitimation visible des pratiques d'occupation de l'espace), ni à une modification des rapports aux savoirs. En revanche, c'est la pratique de lecture-écriture qui est invitée à se transformer.
- 54 Si l'on quitte l'espace de la salle pour s'intéresser aux écrans du site Web de la bibliothèque, on trouve la bibliothèque virtuelle qui intègre des sites Web et leurs notices au fonds de documents, des répertoires de liens nombreux, des outils bureautiques, des références aux postes de lecture assistée.
- 55 Il faut insister sur un point : la présence massive des outils informatiques à disposition des usagers ne s'effectue pas dans la foulée d'un ensemble de transformations culturelles et sociales au sein de l'établissement ; elle n'en est pas le marqueur. Au contraire, la bibliothèque désigne avec autorité la place du lecteur, celle des livres, et la hiérarchie des disciplines. Les postes informatiques manifestent une radicalisation des modèles sous-jacents de l'institution des bibliothèques : ils instrumentent l'activité de lecture-écriture savante. Le poste informatique à chaque place est un peu l'analogue de la lampe qui équipe chaque poste de la BnF pour instrumenter la pratique concrète de lecture. Est manifestée ici avec éclat la volonté de la bibliothèque d'être un lieu dédié, un dispositif de lecture-écriture structuré autour d'un ensemble de médiations techniques et institutionnelles (assistance aux lecteurs, formulaires de commande, etc.). Contre l'idée de la bibliothèque entièrement virtuelle, accessible depuis le domicile privé grâce au Web, la bibliothèque s'affirme comme le « vrai » lieu de la lecture savante, qui permet effectivement l'accès à la bibliothèque comme utopie universaliste. La volonté des bibliothécaires d'harmoniser systématiquement les formalismes proposés par les différentes bibliothèques et l'abondance de répertoires de liens vers des sites documentaires (toujours commentés), vont dans le sens de cette volonté de garder l'espace de la bibliothèque comme lieu public nécessaire aux pratiques savantes sans concurrence possible avec l'espace privé, et comme lieu physique d'accès à la bibliothèque universelle virtuelle promise par le Web. Dans la

mesure où l'informatique ne semble pas constituer le catalyseur d'un mouvement général d'innovation organisationnelle, sociale ou culturelle, il est alors important de s'attacher à la compréhension fine des processus, c'est-à-dire au niveau *micro* des composites tel qu'il apparaît dans les tâches des professionnels.

Le niveau *micro* du composite

- 56 Que deviennent les composites au niveau *micro* qui est celui des tâches décrites par les différents usagers de la bibliothèque ? Comment interpréter ce qui nous est donné à voir dans l'observation de ces tâches en suivant le découpage des registres sémiotiques ?
- 57 Les normes qui se manifestent concrètement dans les tâches et les environnements de travail relèvent, pour nous, du registre de la tiercéité.
- 58 À l'autre extrémité, au sein du registre de la priméité, on trouve des prises de position et des représentations que les personnes interrogées réfèrent à leur propre singularité, c'est-à-dire qu'elles désignent explicitement comme n'étant pas d'emblée justifiées ou contraintes par la dimension fonctionnelle de la tâche. Il s'agit de potentialités qui ne s'actualisent pas dans le travail des enquêtés, mais qui s'expriment dans le cadre de l'enquête. Nous ne rapportons en aucun cas les singularités à des dimensions psychologiques. Ce qui est important, c'est le fait que les enquêtés désignent eux même ce qui est « hors-cadre » par rapport au système de normes et de relations qui régit leurs tâches.
- 59 En fin de compte, c'est essentiellement dans le registre de la secondéité, et donc de la mise en relation, que nous nous situons. Du fait du protocole d'enquête (entretiens individuels dans les lieux de travail), nous observons nombre d'actions mobilisant des objets, mais peu de relations interindividuelles. Celles-ci sont évoquées par les enquêtés, mais ne s'actualisent pas sous nos yeux. La poursuite de cette recherche nous amènera, ultérieurement, à élargir nos observations aux réunions de travail collectives. Les relations entre individus transparaîtront cependant dans l'ensemble des analyses qui vont suivre.

Règles locales, règles globales : agrégation, management et bibliothèque

- 60 Dans notre enquête, nous avons remarqué que certains objets et certains thèmes étaient présents systématiquement dans tous les environnements de travail et dans tous les discours : c'est pour nous la marque des normes que de s'inscrire ainsi collectivement et matériellement.
- 61 Ainsi, sur pratiquement tous les bureaux, on trouve des outils informatiques et plusieurs volumes de la classification Dewey, ainsi qu'un planning de service. Les outils et logiciels informatiques : ici, le PC, l'Intranet de l'école et les outils informatiques de traitement du livre sont devenus des objets aussi usuels que la papeterie et le téléphone. À la bibliothèque de l'ENSLSH, le logiciel Absys est utilisé tout au long de la chaîne du livre, avec des codes d'accès différents selon la spécialité des personnels.
- 62 La classification Dewey organise plus généralement la bibliothèque. Elle relève de la bibliothéconomie et plus fondamentalement d'une structuration du savoir propre à la bibliothèque, qui fonde les processus de traitement du livre.

- 63 Le planning, quant à lui, réfère à des règles de *management* qui organisent le travail collectif et la division du travail, entre spécialisation et diversification, entre hiérarchie et autonomie. Une grande partie du personnel occupe une place dans la chaîne de traitement des livres, et assure également un service au public. Outre ces deux fonctions majeures qui organisent le travail dans toute bibliothèque, un autre volant de tâches spécifiquement nécessaires à l'organisation de cette bibliothèque-ci est réparti en fonction des compétences particulières et des souhaits de chacun (liens à l'ENS-LSH, politique d'acquisition, assistance aux usages, développement, liens aux autres bibliothèques, etc.). Une partie des tâches entre dans le système bien hiérarchisé de la bibliothèque, lorsqu'il s'agit du service de la collection et de la chaîne du livre. Une autre partie des tâches transcende tout au contraire la structure hiérarchique : il s'agit du service au public. Enfin, les pôles de spécialisation permettent de jouer entre ces deux systèmes de répartition en fonction des profils individuels : c'est ainsi que telle personne compétente en chinois est responsabilisée pour le fonds chinois ; telle magasinière qui adhère fortement à l'informatisation des tâches est responsabilisée pour le prêt entre bibliothèques.
- 64 Outre ces règles générales qui organisent toute bibliothèque, il existe à la bibliothèque de l'ENS-LSH des règles locales : celles-ci sont présentes dans l'espace et les discours. Il s'agit des règles du fonctionnement de l'école dont fait partie la bibliothèque.
- 65 L'école est un lieu d'enseignement et de production du savoir et la bibliothèque est asservie à cette mission en tant que composante de l'école. Les deux rapports au savoir qui s'y jouent génèrent des représentations et des usages qui peuvent être identiques ou antagonistes. Ils sont identiques dans la mesure où les deux institutions bénéficient d'un capital de légitimité égal, l'une à l'égard de l'autre : elles contribuent chacune à une mission analogue de maintien d'un classement séculaire des savoirs en disciplines et divisions universelles. Elles sont antagonistes dans la mesure où le concours d'agrégation est une priorité absolue qui vient perturber le cours du traitement des livres, voire le soustrait à la bibliothèque si l'enseignant fait jouer cette priorité pour obtenir un livre avant même qu'il ne soit traité et disponible.
- 66 Ainsi, les enseignants ne sont pas seulement un public de la bibliothèque : ils sont prescripteurs d'acquisitions. Pendant la première année d'installation de l'école et de la bibliothèque à Lyon, les bibliothécaires mettent en place un système de correspondants qui formalisent les relations entre la communauté des enseignants et la communauté des bibliothécaires. C'est la discipline qui sert alors de référence partagée entre les deux communautés dans le projet de construction collective de la collection :
- 67 C. A. : « Le principe, qui est que les enseignants sélectionnent les collections ici, n'est absolument pas remis en question [...]. Il y a donc F. S. qui va gérer, je dirais chapeauter un petit peu pour l'ensemble des langues, et la linguistique [...]. La répartition s'est un peu faite en fonction des domaines de compétences des bibliothécaires, je dis bibliothécaire au sens générique du terme, par exemple V. S. connaît le chinois, donc elle est toute désignée pour le chinois, on a une italianisante, on a quelqu'un qui connaît bien l'espagnol, donc en fait on s'est réparti les domaines de compétences. Puis il y a les domaines, bon, comme certains... D. R. est plus sciences, audiovisuel... donc là on s'est réparti le plus possible en fonction, au départ, de la formation qu'on avait initialement. Parce qu'il faut quand même un peu connaître le domaine pour pouvoir le suivre. »

- 68 Les enseignants peuvent également interférer très directement dans la chaîne du livre, pour emprunter les ouvrages avant même qu'ils n'aient été traités :
- 69 I. B. : « Ça...c'est un prof qui est venu un jour, ici, et qui est parti avec des bouquins qui n'étaient pas encore traités, donc je les ai traités, mais en faisant les photocopies, et j'ai bien gardé tout ça [...]. Si on me demande ces bouquins, par exemple, si un étudiant les demande, puisqu'ils sont dans le catalogue, on pourra lui dire qu'ils sont prêtés [...]. Donc là, au moins, on sait que les bouquins sont chez cet enseignant. »
- 70 Mais par-dessus tout, c'est par l'agrégation que l'école interfère le plus fort dans le fonctionnement de la bibliothèque. Tous les enquêtés y font référence, de la conservatrice à la magasinnière.
- 71 À la base, l'agrégation intervient physiquement dans la répartition des ouvrages de la bibliothèque avec la salle d'agrégation et interfère donc directement avec la vision d'ensemble du fonds et de la collection, au moment de la rétroconversion des notices :
- 72 F. S. : «Donc, il faut tout refaire, il faut les reprendre, il faut mettre des vrais codes-barres, il faut relocaliser les collections, vous savez qu'on a des collections dans les magasins, on a des collections dans la salle d'agrégation, il faut tout relocaliser dans le catalogue, parce que tout était localisé en salle de concours. Donc, moi, j'ai pris en charge une partie de ce travail, sur les secteurs d'acquisition que je vais suivre. Ça permet d'avoir une vision de la collection, aussi. Voilà. »
- 73 Une catalogueuse nous présente son travail, tout entier orienté vers la localisation précise de chaque exemplaire traité. D'emblée, elle fait, elle aussi, référence à une division de l'espace de la bibliothèque où est isolée la salle d'agrégation. Mais elle fait la distinction, en outre, entre ouvrage et monographie d'agrégation:
- 74 I. B. : « Voilà, ça c'est la notice telle qu'elle apparaît sur le catalogue. Et ici on a un espace qui est consacré à l'exemplarisation de l'ouvrage, c'est-à-dire qu'on le situe dans la bibliothèque, on le localise soit en salle concours, soit en magasin...voilà, les différentes possibilités, le type d'exemplaire, si c'est une monographie pour l'agrégation, ou si c'est un ouvrage...Donc ça, c'est la discipline, donc c'est cette fameuse indexation Dewey [...]. On met la cote, cette fameuse cote Dewey, et un code-barres, ce qui permet d'avaliser en fait l'exemplarisation, l'exemplaire. Si on met pas de code-barres, on peut rien faire. » On retrouve, chez la magasinnière, la distinction nette entre les ouvrages d'agrégation et les autres :
- 75 V. R. : « Voilà. Vous avez donc la cote au crayon à papier. Avec notamment des indications, à savoir si c'est un ouvrage qui est au programme de l'agrégation ou pas. » Au fil de l'entretien avec la catalogueuse, apparaissent les répercussions de l'agrégation sur l'organisation temporelle et spatiale du travail, ou plutôt la nécessité de l'inscrire par-dessus le processus plus « neutre » de la chaîne du livre:
- 76 – Dans l'espace avec les étagères :
- 77 I. B. : « Voilà, sur l'étagère, donc avec des priorités entre les ouvrages d'agrégation et les autres, qui ne se rangent pas au même endroit. » – Dans les documents qu'elle mobilise dans son travail :
- 78 I. B. : « Là, c'est tous les programmes d'agrégation, quand on a un bouquin, qu'on a un doute, on peut regarder si c'est bien au programme... » – Dans l'organisation temporelle : **Enquêteur** : « Ça met combien de temps, à peu près, à partir du moment où ils sont sur cette étagère, pour les trouver dans BN Opale ?

- 79 **I. B.** : Tous les quarts d'heure, il y a des notices qui sont basculées, mais on attend en général une ou deux heures, et puis après... dans l'organisation du travail on essaie de le faire en début de semaine ou le matin, suivant l'arrivée des ouvrages, on a aussi cet impératif... Dès qu'ils sont basculés, on fait, en priorité, tous les ouvrages d'agrégation, donc on essaie de le faire le plus rapidement possible [...] il faut compter à peu près trois jours entre le moment où l'ouvrage est arrivé ici et le moment où il en sort pour aller à l'Équipement. »
- 80 L'agrégation apparaît parfois, non plus comme priorité fonctionnelle interférant avec le fonctionnement de la bibliothèque, mais comme un événement suscitant des initiatives et des intérêts culturels :
- 81 **C. A.** : « Voilà, mais ça c'est à titre personnel. J'avais envie de lire la leçon d'agrégation correspondante. »
- 82 Un très grand nombre d'actions, en particulier des travaux de production de documents, est lié à la contrainte permanente d'aménager les formalismes bibliothéconomiques et informatiques très forts en fonction du contexte local (agrégation, déménagement, etc.). Il faut sans cesse trouver des manières d'ajuster, de compenser les décalages multiples entre logiques distinctes.
- 83 Un type d'initiative particulière entre cependant dans le registre des règles : en période de délocalisation et de changement, il y a une grosse activité de proposition et de création de procédures. Chacun tente d'inscrire des manières de faire qui lui semblent pertinentes pour améliorer l'organisation générale, pour qu'elles deviennent, à terme, des règles de travail collectif. C'est une des dimensions explicites de la fonction de conservatrice. Elle crée des procédures et des formalismes à tous les niveaux : groupes de travail, systèmes de correspondants, formulaires de bulletin, formulaires pour le prêt entre bibliothèques, signalétique des épis en salle de lecture, etc. Lorsqu'une nouvelle situation surgit (circulation de l'information sur les formations, par exemple), une réflexion est engagée sur l'opportunité de formaliser une marche à suivre.
- 84 On retrouve cette activité de proposition d'inscription de formalismes nouveaux à tous les niveaux, elle n'est pas une prérogative exclusive de l'autorité hiérarchique. Par exemple, I. B. se crée des règles personnelles pour aménager son espace de travail (écran et bureau de son PC, bureau, étagères, chariots, etc.). Ces règles personnelles marquent tout à la fois des singularités qui sont explicitement posées comme n'engageant que la personne (le rapport distant à l'informatique dans les communications entre collègues du bureau) et des principes fonctionnels qui sont alors proposés aux autres (le goût pour une inscription dans l'espace physique des points d'articulation entre les tâches, de collègue à collègue). Ainsi, I. B. n'approuve pas le mél pour communiquer de bureau à bureau et elle exprime cette réticence comme une attitude purement personnelle, qui n'engage qu'elle-même. En revanche, elle revendique la possibilité d'inscrire spatialement des modalités interpersonnelles de communication le long de la chaîne documentaire, de bureau à bureau, pour une meilleure organisation collective: « Il faudrait qu'on ait une étagère métallique comme ça pour pouvoir visualiser...toujours par le moyen des petits papiers ce qui doit partir le plus vite à l'équipement. » Elle propose ainsi la création d'un mobilier spécifique pour les ouvrages d'agrégation, qui permettrait aux collègues « entrants » de savoir où mettre les urgences et aux collègues « sortants » de savoir ce qu'il faut récupérer en priorité.

- 85 Ces constats montrent qu'une norme est l'aboutissement, sans doute temporaire, de l'empilement des registres sémiotiques : prenant appui sur les singularités des représentations et valeurs (priméité), elle se négocie et se légitime au sein de relations (secondéité) avant de s'inscrire matériellement comme un système collectif d'organisation (tiercéité). Il ne faut pas négliger le fait que toute norme, une fois instituée, peut « redescendre » toute la chaîne de ce processus, si elle est remise en cause à l'occasion d'un changement du contexte ou des acteurs. À travers l'ensemble de l'enquête, cette articulation entre trois registres apparaît clairement comme un processus dynamique, et non comme une typologie rigide des phénomènes qui seraient classés par niveaux et hiérarchisés. Rappelons ce qui avait été posé plus haut : le niveau des normes n'est pas une toile de fond fixe, la « structure », contre laquelle se déploierait l'inventivité des acteurs. Ce que nos observations montrent, au contraire, c'est une dynamique complexe entre des registres interdépendants et non une lutte entre des niveaux hiérarchiques.

Singularités et potentialités

- 86 Nous l'avons dit plus haut, les modes de désignation de l'identité du personnel adhèrent fortement à leurs fonctions (très peu de prénoms et de noms). Or, ce rapport entre identité et fonction est collectif : les enquêtés s'efforcent tous, bien qu'interrogés en entretien individuel, de parler au nom de leur fonction (en tant que catalogueuse, en tant que conservateur) et de désigner leurs collègues également par leurs fonctions. Cet accord est, selon nous, lié à un *habitus* professionnel historiquement construit, propre à l'institution de la bibliothèque et qui constitue une culture partagée. Or, cette culture entre en confrontation avec une nouvelle norme, générale quant à elle, du rapport au travail : l'injonction de la réforme et de la modernisation de l'ensemble des pratiques professionnelles par les nouvelles technologies.
- 87 Dans notre enquête, les singularités individuelles revendiquées comme telles, s'expriment précisément dans l'espace de cette confrontation entre la « culture » professionnelle propre à la bibliothèque et un rapport aux nouvelles technologies identifié comme suscitant une « culture » informatique. Les contradictions pressenties sont alors assumées à titre personnel par les membres de la bibliothèque.
- 88 Par exemple, nos interlocuteurs sont parfois gênés d'avouer qu'ils n'utilisent pas le mél. Ils prennent en charge, à titre personnel, l'illégitimité anticipée de ces « résistances », leur discours oscillant alors entre : « Je ne suis pas capable de... » et « Je préfère... ». Dans la citation qui suit, l'enquêteur lui-même anticipe le jugement négatif potentiel que comporte le fait de ne pas recourir à l'informatique et tente de désamorcer l'effet de sa question :
- 89 **I. B. :** « Voilà, il faut qu'on... on prend bien soin, justement, de transmettre oralement, ou par écrit, le travail qu'on a laissé... »
- 90 **Enquêteur :** Par écrit, ça prend quelle forme ? Est-ce que vous utilisez le réseau, est-ce que vous utilisez du papier, des *post-it* ?
- 91 **I. B. :** Non, du papier, des *post-it*, on n'a rien de formel, on n'a même pas de cahier, on n'a pas de...
- 92 **Enquêteur :** Et ça, est-ce que c'est la mise en place de l'informatique qui n'est pas encore terminée au sein de la bibliothèque, ou c'est parce que les habitudes de travail sont comme ça ?

- 93 **I. B.** : Euh...oui, je pense que c'est parce que les habitudes sont comme ça...Mais bon, je sais que d'autres collègues communiquent par contre par fichier d'un bureau à l'autre. Chose que je ne fais pas...*que je suis pas capable de faire pour l'instant, et je sais pas si...si je préférerais pas me lever, aller dans le bureau d'à côté, et dire voilà, j'ai ça à faire...*»
- 94 S'excuser à titre personnel du fait de ne pas « encore » utiliser l'informatique est une modalisation que l'on retrouve dans plusieurs entretiens. Le caractère informatisé du travail apparaît d'ailleurs parfois comme l'état stable, final et légitime qui succèdera à des états provisoires définis comme « moins organisés » :
- 95 **C. A.** (à propos du circuit d'information sur les formations) : « Mais ça c'est un processus qui pourrait être mieux formalisé, peut-être [...] Bon, donc ça c'est des documents d'information générale, la ligne de service public, qui pour l'instant est distribuée sous forme papier...»
- 96 Pourtant, dans le même entretien, il apparaît clairement que des circuits qui sont stabilisés et organisés, comme le circuit d'un bulletin imprimé, sont en fait fort complexes et impliquent, outre le mél, bien d'autres modalités de communication entre collègues. Dans la citation qui suit, C. A. est extrêmement précise sur les différentes formes sous lesquelles circulent des documents, à la fois ceux qu'elle diffuse et ceux qu'elle reçoit, et ces formes sont toujours justifiées :
- 97 **C. A.** : « Donc, par exemple, là, mon dossier PEB a été rangé, donc *je l'ai mis sur le disque*, et en général, d'ailleurs, quand je range mes dossiers, je les hiérarchise quasiment très très peu, parce que je préfère les voir tout d'un coup, parce que sinon, après, je trouve qu'on perd trop de temps. Donc là, *j'ai un dossier avec différents fichiers*, par exemple, on a mis au point le *bulletin*... alors, en fait, ce qui s'est passé, c'est que je travaille avec une personne du service, V. R., pour faire ces *documents*, et aussi avec D. pour lui soumettre les documents...Par exemple, pour D., je vais lui faire un *tirage papier* pour qu'elle le voie rapidement, pour qu'elle... si vous voulez, je vais devoir avoir son aval pour dispatcher ces *documents*. Mais là, j'ai travaillé avec V. R. qui, dans un premier temps, avait *récupéré sous forme Word un bulletin de demande*.
- 98 **Enquêteur** : Elle l'avait récupéré d'une personne ?
- 99 **C. A.** : D'une personne qui travaille au SICD. Elle a pu avoir le *bulletin déjà saisi, et puis elle me l'a donné, je crois qu'elle a dû l'envoyer en fichier attaché*. À partir de là, moi, j'ai travaillé, donc *j'ai corrigé le bulletin, je l'ai remis en forme, j'en fais des éditions papier* au fur et à mesure, parce qu'on voit...pour avoir un coup d'œil, c'est vrai qu'on voit souvent mieux avec le papier la touche que ça a [...]. *Je donne une édition papier à V., je lui renvoie peut-être pas, parce qu'après ça encombre un peu les ordinateurs*, si on a des strates de fichiers on sait plus trop où on en est. Et puis, soi-même, quand on a changé, on met 1, 2, 3, avec les différentes strates de documents... Donc là, par exemple, dès que je l'aurai mis au point, en fait je vais lui transmettre à elle puisque c'est elle qui va gérer le service, et faire remplir aux usagers le bulletin. *Donc, je le mets en forme, je lui demande ce qu'elle en pense, je le sou mets à D. R., je l'ai même soumis à l'agence comptable, sous forme papier, hein, je l'avais pas envoyé... pour qu'il me dise... parce que ce bulletin-là va servir à la refacturation entre services*. C'est-à-dire, un service aura rempli ce bulletin, après il servira à l'agence comptable pour faire de la refacturation en interne [...] donc, c'est là où je me préoccupe du circuit du bulletin...
- 100 **Enquêteur** : D'accord...donc, vous l'envoyez et eux, vous le renvoient annoté, ou...

- 101 C. A. : Ben là, en fait, on l'a fait *sous forme papier*. J'ai demandé un rendez-vous à l'agence comptable directement, parce que j'avais besoin qu'ils m'expliquent de vive voix certaines choses, et donc *je lui ai soumis le bulletin sous forme papier*, parce que j'ai jugé que c'était peut-être plus facile pour lui de l'appréhender comme ça. Par contre, toujours avec l'agence comptable, suite à nos discussions, il y a eu une directive pour la facturation à l'intérieur de l'ENS, donc *il a transmis une note papier à tous les services, sous cette forme*, voilà, ça c'est un document qui est venu de l'agence comptable mais, *en même temps, il nous a dit qu'il avait le document lui-même sur une disquette, donc je lui ai fait la demande et il me l'a renvoyé en fichier attaché, son modèle de facture [...] comme ça, moi, je vais pouvoir le récupérer, et le retransformer en fonction de nos besoins propres.* »
- 102 On constate bien, dans ces extraits, la tension entre une représentation de l'équivalence « informatique-rationalisation » et une réalité de l'organisation qui s'appuie sur l'hétérogénéité matérielle, spatiale et temporelle du travail. Cette réalité n'est ni plus ni moins « rationnelle » que les modes d'organisation proposés par l'informatique qui bénéficie pourtant d'une légitimité écrasante. Il est frappant de voir apparaître, chez les mêmes personnes, à la fois la description soigneuse et maîtrisée d'un rapport à l'hétérogénéité et un discours disqualifiant cette hétérogénéité au nom de l'idéologie du tout informatique.
- 103 Chez une autre bibliothécaire qui a travaillé plusieurs années à l'élaboration d'une bibliothèque virtuelle, la prise de distance par rapport aux nouvelles technologies est évoquée comme un choix personnel assumé. Fait marquant, ce choix est évoqué dès le démarrage de l'entretien comme un facteur décisif dans le changement professionnel qui lui a fait intégrer l'ENS-LSH. Elle n'a, en quelque sorte, plus rien à prouver quant à sa maîtrise des nouvelles technologies en bibliothèques, à tel point qu'elle peut assumer totalement, à titre personnel, sa préférence pour la bibliothèque « traditionnelle » :
- 104 F. S. : « J'arrivais antérieurement de l'ENSSIB à Villeurbanne, l'école qui forme les conservateurs de bibliothèques, où j'avais passé trois ans, et à l'ENSSIB, j'avais été chargée de développer la bibliothèque virtuelle. Et quand je suis arrivé à l'ENSSIB, je venais de passer dix ans à la BN, la Bibliothèque nationale, puis BnF, où là, je faisais un travail tout à fait classique de bibliothécaire, puisque je travaillais au département des périodiques. Donc, je me suis formée aux nouvelles technologies en arrivant à l'ENSSIB. Et j'ai eu le désir... pourquoi est-ce que j'ai quitté l'ENSSIB au bout de trois ans, pour venir ici à la bibliothèque de l'ENS ? C'est une demande de ma part, hein, j'ai fait une demande de mutation parce que j'avais besoin de retrouver un travail, dirons-nous, traditionnel, entre guillemets, de bibliothécaire, j'avais envie de retravailler sur des collections, j'avais envie de travailler sur la réorganisation de bibliothèques, après trois ans de travail sur une bibliothèque virtuelle, j'étais un peu frustrée du contact avec les ouvrages, et même les lecteurs puisque la bibliothèque de l'ENSSIB était une petite bibliothèque. Donc, j'avais besoin de retrouver le public, les collections, une bibliothèque, voilà. »
- 105 Enfin, une magasinnière de la bibliothèque a parfaitement intégré la dynamique générée par la nouvelle norme du changement par les nouvelles technologies. Lorsqu'elle décrit son travail, elle en vient tout naturellement, après la description du traitement matériel des ouvrages, à aborder l'informatique comme une rubrique naturelle, sans que ce thème soit introduit par l'enquêteur. De fait, dans le cours de l'entretien,

l'informatique sera effectivement désignée comme une spécialisation professionnelle possible, donc comme une rubrique dans le répertoire des tâches :

- 106 **V. R. :** « Donc, ça c'est mon travail de base, je m'occupe donc...j'utilise donc la codeuse. Sinon, j'ai tout un tas de matériel, à savoir des bandes de films, des choses comme ça, qui permettent de consolider l'ouvrage, ou de recouvrir la cote, pour que ce soit le plus solide possible. Maintenant, un ouvrage en tant que tel, surtout des ouvrages qui sont brochés, donc collés, il faut souvent les renforcer avec des bandes de ce type, parce que... c'est pour le rendre plus solide, quoi, en fait. Alors nous, ici, on ne couvre pas les ouvrages. On les couvre pas. Mais on pourrait éventuellement le faire. Mais bon...ça se pratique pas ici, voilà. Après, ils sont prêts pour être mis en rayon, directement. Et donc là, si vous voulez, mon travail ça correspond à la fin de la chaîne du livre. Je sais pas si vous avez vu toutes les étapes de l'acquisition jusque...voilà. Donc, je m'occupe de ce travail avec la codeuse. *Sinon, au niveau de l'informatique*, par rapport à ce travail, je peux m'en servir éventuellement, parce que bon, on est chargé également, au niveau du matériel, de voir ce qui nous manque, des trucs comme ça, donc moi je fais des tableaux sur une disquette, et quand je fais des commandes j'indique ce qu'il me faut, comme ça, ça me permet de savoir, à quelle date j'ai commandé tel type de produit, de savoir un peu la fréquence des besoins, des commandes...voilà, déjà, je m'en sers pour ça. »
- 107 Elle développe d'ailleurs, elle aussi, un discours de justification lorsqu'elle évoque des étapes du travail sans recours à l'informatique, tout en exprimant clairement une adhésion sans réserve à la réforme des pratiques sous l'influence des nouvelles technologies. Même si elle ne connaît pas les systèmes et les noms, elle connaît le principe général de l'intégration des tâches :
- 108 **V. R. :** « Mais il faut dire que c'est vrai qu'au départ je connaissais pas le prêt inter, je connaissais pas trop, donc c'est vrai qu'au départ c'était un petit peu difficile de reprendre, ce qui était antérieur, les factures, les choses comme ça. Donc, moi, en fait, si vous voulez, je travaille encore en manuel. Par contre, pour le prêt inter, il existe un système de logiciel qui est géré par l'agence bibliographique, ça s'appelle prêt euh... je sais plus le nom... Bon, je pense que, plus ou moins à long terme, on va opter pour ce système. C'est-à-dire, l'avantage de ce système, c'est qu'il permet de tout gérer, le PEB, de la demande jusqu'à la facturation, quasiment. »
- 109 Elle entend prendre une place active dans ce processus, en saisissant toutes les opportunités de formation:
- 110 **V. R. :** «On doit me montrer justement un peu ce système, j'avais vu vaguement, mais vraiment pas travaillé avec, on doit prochainement me le montrer. J'ai une personne au SICD qui fait du PEB aussi, et qui devrait normalement avoir ce logiciel. Donc je serai peut-être susceptible de travailler avec elle [...] Au début, si vous voulez, j'ai un peu pris des informations à droite et à gauche, pour pouvoir me débrouiller, maintenant j'arrive à m'en sortir avec les moyens que j'ai, c'est vrai que...quand on connaît pas trop, au départ, le système, c'est pas toujours facile, mais après, avec une organisation... on arrive à s'en sortir. Mais c'est vrai que bon, c'est peut-être bien de commencer aussi comme ça, pour voir aussi les étapes, et puis après pour pouvoir évoluer vers quelque chose de plus...»
- 111 De fait, la bibliothécaire responsable du service est en train de lui apprendre des techniques de fusion informatique. Dans le même temps, la magasinier prend la responsabilité du prêt inter-bibliothèques (PEB). Pour V. R., les nouvelles technologies sont un moyen d'évoluer dans la profession, mais elles sont aussi un moyen de faire

pleinement partie, grâce à cette même perspective d'évolution, du système de la bibliothèque. Elle adhère entièrement à la norme du changement par les nouvelles technologies, mais elle adhère également profondément à la bibliothèque. La vision de son évolution propre est exemplaire: elle souhaite devenir un jour bibliothécaire adjoint (donc intégrer réellement le corps des bibliothécaires) dans la mesure où elle anticipe l'émergence d'une fonction nouvelle dans la bibliothèque traditionnelle, la spécialisation dans les nouvelles technologies :

V. R. : « J'ai commencé à travailler à Fontenay il y a deux ans et demi, et donc...donc je fais partie du corps des bibliothèques [...].Moi, j'ai fait une formation avant, antérieure au concours, une formation un peu générale sur les bibliothèques, si vous voulez, donc ça m'a permis de réussir le concours d'abord, et c'est vrai que c'est un métier qui a tendance à évoluer, un petit peu. [...] Il évolue, et on nous demande beaucoup de tâches très différentes ; parce que c'est vrai qu'il est pas rare dans les grands établissements, que des personnes magasiniers peuvent s'occuper du prêt, du prêt inter, en l'occurrence c'est souvent aller chercher les documents ou les envoyer, alors que moi, ici, j'ai quand même la chance de faire tout le circuit du PEB, de la demande jusqu'à la facture.

Enquêteur : Et à terme, vous avez parlé d'évolution, qu'est-ce que vous auriez envie de faire, en fait ?

V. R. : Ben moi, j'aimerais un peu évoluer, bon, devenir ou bibliothécaire adjoint spécialisé ou quelque chose comme ça, faire du prêt inter, ça serait intéressant, pourquoi pas... Je suis très ouverte au niveau évolutif, c'est vrai que...je connais pas mal le circuit documentaire d'une manière générale, quand même, j'ai fait du catalogage mais...manuel, ça me plairait aussi de faire du catalogage, mais peut-être pas tout de suite, parce qu'il faut quand même que... Disons que, par exemple, le prêt inter, je pense que c'est quelque chose qui m'intéresserait, parce que justement il y a ce côté informatique, connaître les bases de données nouvelles qui arrivent, donc les catalogues collectifs, tout ça...»

- 112 Les trois cas que l'on vient d'analyser constituent finalement trois figures de l'articulation ou de la confrontation assumée individuellement entre la norme du système de la bibliothèque et la norme du changement par les nouvelles technologies.
- 113 Le premier cas est celui d'une personne bien intégrée au système de la bibliothèque, qui maîtrise pleinement sa tâche dans le cadre de laquelle elle manipule constamment des outils informatiques, mais qui n'est pas intéressée par l'extension de l'usage de l'informatique dans ses relations avec ses collègues, et elle ressent un danger d'illégitimité et de marginalité potentielle par rapport à une norme, en adoptant cette position sélective et distanciée.
- 114 Le second cas correspond à une personne qui assume parfaitement sa position distante à l'égard de la bibliothèque virtuelle dans laquelle elle s'est trouvée impliquée plusieurs années, et qui est justement venue à l'ENS-LSH pour retrouver un rapport direct aux livres, aux collections et aux lecteurs.
- 115 Le troisième cas nous montre une personne qui adhère profondément à la norme du changement par l'informatique et qui compte fermement sur cette dynamique pour s'intégrer pleinement au « corps de la bibliothèque ». Le changement par les nouvelles technologies lui apparaît, dans le cas de l'institution, non pas comme une mise en cause d'un ordre ancien mais comme l'adjonction de nouvelles fonctions spécialisées.
- 116 L'expression explicite et volontaire d'une signification individuelle échappant, au moins partiellement, à l'insertion dans des rapports fonctionnels est également présente dans le cas des objets. Nous aurions pu désigner, comme relevant de la singularité, les objets personnels que l'enquêteur aurait repérés dans l'environnement

de travail ou sur le bureau de l'ordinateur (cartes postales, dossiers personnels, fonds d'écran personnalisés, etc.). Nous aurions pu également classer dans ce registre de la singularité des situations que nous aurions interprétées comme relevant d'un style personnel, à partir de comparaisons intuitives (différences dans la position de l'ordinateur sur le bureau, styles d'occupation de l'espace, etc.). Nous avons préféré être attentifs aux micro collections d'objets que les personnes ont choisi de nous confier. En effet, dans ce moment de l'enquête, les objets sont délibérément extraits de leurs contextes professionnels pour être mis à l'épreuve d'autres mises en relation possibles. C'est à ce moment qu'ils sont suspendus, hors relations, et qu'ils renvoient à leur caractère d'objets potentiels du point de vue singulier des personnes qui les sélectionnent avec nous : c'est dans ce sens qu'il est légitime de les penser dans le cadre du registre de la priméité, de la potentialité.

- 117 Ainsi V. R. est la seule personne de notre échantillon à nous avoir fourni des documents sans aucune mention autographe, entièrement issus de l'univers de l'informatique en quelque sorte. Ce choix recoupe son adhésion personnelle à l'informatique comme norme professionnelle. Ce n'est pas le cas des autres personnes, qui nous fournissent des collections plus hétérogènes, moins « intégrées » et très souvent annotées à la main. De même, elle est la seule à n'avoir aucun *post-it* collé à son écran ni ailleurs dans son bureau, alors que tous ses collègues les utilisent et qu'ils nous en ont donné des exemplaires.

Objets en action

- 118 Nous avons déjà commencé à évoquer une partie des relations multiples qui apparaissent dans les composites recueillis au moment de l'enquête : celles qui résultent de la confrontation entre des normes contradictoires. Le rapport à l'informatique est sensible : il produit un sentiment d'incompétence ou d'illégitimité chez qui se sent individuellement en décalage par rapport à la règle implicite du changement par les nouvelles technologies et, symétriquement, un sentiment de compétence et de légitimité chez ceux qui y adhèrent. Il existe bien d'autres mises en relations qui ne s'inscrivent pas explicitement dans l'espace de cette confrontation : ce sont toutes celles qui sont actualisées dans des actions qui mettent en rapport des personnes et/ou des objets.
- 119 • Les objets mobilisés par les tâches
- 120 Pour que la bibliothèque puisse être considérée comme un « texte » ou comme une organisation du savoir, il faut que de nombreux objets matériels soient créés, utilisés et mis en relation. On le constate à travers les descriptions des tâches par les bibliothécaires, mais les photographies prises lors des entretiens attestent également de configurations qui ne s'expriment pas nécessairement dans les entretiens.

Figure 11 : Vue d'ensemble du bureau de F. S.

- 121 On voit à l'arrière plan des tiroirs de l'ancienne bibliothèque de Fontenay avec leurs fiches papier qui doivent être converties en fichiers numériques.

Figure 12 : Fiches papier dans leur tiroir en bois.

- 122 La rétroconversion du fonds impose de multiples vérifications à partir de divers objets représentant chacun un livre : ci-contre, des fiches papier dans leur tiroir en bois. Le tiroir est lui-même segmenté par de petites fiches jaunes qui portent des indications correspondant à l'organisation topographique du fonds de l'ancienne bibliothèque de Fontenay. Plusieurs strates technologiques doivent cohabiter pour que ce travail soit possible : classeur manuel et fiches papier à côté de la souris du PC. Les fiches papier, dont la numérisation est sous-traitée par une société privée, servent à la vérification des informations de la base de données.

Figure 13 : Vérification d'une référence sur un listing.

- 123 Avant d'être converties numériquement, certaines références bibliographiques doivent, en outre, être vérifiées à partir de listes papier. Chaque ouvrage est donc susceptible d'être représenté par divers signes : *listing* et fiche papier en particulier.

Figure 14: Une fiche documentaire informatisée.

- 124 On retrouve sur cette photographie, le principe de la liste, cette fois-ci à l'écran. Si les nouvelles technologies s'imposent, elles ne révolutionnent pas, pour autant, certaines habitudes intellectuelles : trier, classer, autant d'opérations qui imposent encore de superposer des séries de mots.

Figure 15 : L'ancien registre de Fontenay.

125 Ci-contre, un volume de l'ancien registre de Fontenay qui va être remplacé par une base de données : une liste va remplacer une liste. Il faut parfois trois signes (la fiche papier, le registre, une liste imprimée) pour vérifier l'indexation de l'ouvrage auquel chacun d'eux réfère. En dernier recours, en cas d'ambiguïté, c'est l'ouvrage lui-même qui sert de référence ultime : la matérialité et les objets resteront nécessaires même lorsque le fonds aura été entièrement informatisé.

126 – Le post-it

Figure 16 : Post-it en situation.

Figure 17 : Post-it en situation.

- 127 Les *post-it* sont omniprésents dans tous les bureaux. Ils jouent un rôle essentiel pour la mise en relation des objets, des personnes, des actions ; ils rendent à la fois possibles ces mises en relation transitoires, quand celles-ci n'ont pas été intégrées d'avance dans la forme ou le programme des objets et des tâches. Mais c'est surtout lorsque la forme ou le programme des objets et des tâches intègre déjà des mises en relation fixées d'avance, que le *postit* intervient pour contourner les contraintes de ces mises en relation préprogrammées et trop sélectives, sans s'imposer pour autant. De ce point de vue, le *post-it* est un objet intermédiaire entre une inscription et une expression qui n'a pas vocation à s'inscrire. Le *post-it* est au texte ce que le coup d'œil, tel qu'analysé par Véronique Nahoum Grappe²⁵, est à la communication sociale. Le coup d'œil est en effet un acte de communication qui doit tacitement ne pas être pris comme tel. Il ne doit pas intervenir explicitement dans ce qui peut être reconnu comme étant advenu en tant que communication. *A posteriori*, il n'a pas besoin d'avoir existé dans le récit de ce qui s'est passé.
- 128 Les *post-it* sont évidemment des déictiques : ils désignent ce qu'ils proposent à l'action et à la relation. Mais ils opèrent eux-mêmes ces mises en relation en transformant continuellement le statut de ce à quoi ils s'attachent, pour rendre les choses convertibles entre elles : des espaces, des temporalités, des actions, des textes.
- 129 Ainsi, les *post-it* peuvent qualifier et structurer l'espace de travail : annotant les écrans, les étagères, les livres, etc., ils constituent des opérateurs de la métamorphose des espaces en discours (une étagère structurée par des *post-it* se constitue en discours), et des objets en objets plus complexes (un écran plus un *post-it*). Ils manifestent également qu'un livre n'est pas seulement un texte au sens classique et uniformément linéaire d'une conception littéraire, mais également un dispositif de lecture structuré par

l'usage : on peut le segmenter, l'annoter, s'adresser par son intermédiaire à soi-même (pour un travail à venir) ou à d'autres (pour une tâche à transmettre).

- 130 Une étagère devient un document, une action s'inscrit comme texte, un texte est désigné comme action. Les *post-it* apportent une sorte de compensation sémiotique perpétuelle, discrète, dynamique. Ils créent de la connaissance par la mise en contact (registre de la *secondéité*) entre le texte qu'ils portent et le texte qu'ils désignent ou commentent. C'est en partie grâce à ce type de fonctionnement sémiotique (mise en relation par contact physique) qu'une norme comme la Dewey (registre des règles, de la *tiércéité*) peut s'inscrire dans la bibliothèque et s'appliquer aux objets-livres (monades sémiotiques: registres de la potentialité, de la *priméité*, dans le contexte d'une tâche d'indexation).
- 131 Soulignons encore une chose : pour qui s'intéresse à la manière dont l'informatique et les réseaux modifient les pratiques de lecture et d'écriture, le *post-it* apparaît nettement comme un objet qui intervient dans ces pratiques, compagnon discret de tout poste informatique.
- 132 Nous allons maintenant détailler des exemples d'usages des *post-it*.
- 133 *Le post-it lié aux objets (livres, écrans, mobilier)*
- 134 Les *post-it* sont des outils d'annotation : ils désignent les pages importantes d'un registre ou d'un ouvrage, ils en commentent le contenu. Ils matérialisent ainsi, fugitivement, une nouvelle organisation éditoriale de l'ouvrage opérée par un usager spécialisé, et de ce fait, ils inscrivent la relation entre ces « lecteurs » spécialisés (les bibliothécaires) et l'ouvrage, à un moment donné de son usage. On retrouve, dans un des *post-it* placé sur la couverture d'un livre, la double référence qui travaille l'intervention du bibliothécaire sur ce livre : la classification et l'agrégation: « À indexer (AGREG) et à basculer OCLC ».
- 135 Ils peuvent également fournir une représentation de l'ouvrage dans l'espace et dans la temporalité d'une tâche en cours (ainsi, ils peuvent servir à attirer l'attention sur une indexation à réaliser). Les *post-it* font alors partie des nombreux signes renvoyant à un ouvrage. Nous y reviendrons.
- 136 Ils peuvent également appareiller non plus le livre mais l'écran informatique : lorsque celui est éteint, subsistent souvent les *post-it* qui restent toujours lisibles entre deux sessions de travail à l'écran : ils peuvent ainsi maintenir un lien dynamique entre le contenu du PC et le reste du monde lorsque l'écran est éteint.
- 137 **Enquêteur** : « Vous avez des *post-it*...
- 138 **C. A.** : Oui, parce que c'est un travail qui est lié directement à l'écran, c'est-à-dire, ici, il faut que je pense à la mise à jour de la rubrique *Actualités* au niveau de la bibliothèque... »
- 139 On retrouve presque systématiquement des *post-it* couverts d'adresses URL autour des écrans, attendant de devenir ou non des signets dans des répertoires. Le *post-it* casse la logique temporelle binaire du PC (allumé/éteint), et le relie souplement, et également matériellement, à d'autres temporalités que celle de son fonctionnement technique.
- 140 Ainsi, sur l'écran d'I. B., un *post-it* comporte une liste de noms de fichiers suivis d'une date. Les noms de fichiers comportent le prénom, un numéro d'ordre : « isa1.bn », « cath3.bn ». Le *post-it* maintient la continuité d'un état du travail en cours, entre deux séances de travail à l'écran, pour un même utilisateur. Il désigne à autrui le travail

effectué, pour que chacun sache constamment qui a fait quoi, de manière à rendre possible le travail collectif.

- 141 Ainsi, les *post-it* ne se limitent pas à commenter l'espace de l'écran ou du clavier. Ils opèrent continuellement des mises en relation entre l'environnement informatique et son extérieur, et prolifèrent littéralement autour du poste informatique : ils semblent prospérer à l'interface entre l'espace-temps ordinaire et hétérogène du bureau et le poste informatique. Alors même que l'informatique et les réseaux sont sans cesse célébrés pour leur capacité à rationaliser et économiser les articulations entre objets, temps et espaces, la présence des *post-it* manifeste clairement que cette homogénéisation et cette rationalisation sont illusoires.

142 *Le post-it lié aux tâches (temporalités et espaces de travail)*

- 143 Petits, pratiques et légers, les *post-it* sont également placés sur l'écran ou sur toute autre surface bien visible, pour organiser la temporalité du travail quotidien en désignant les tâches à venir ou les tâches en retard. Le cadre de l'écran informatique sert alors de support pour exposer ce qu'il ne faut pas oublier, un peu comme le tableau magnétique de la cuisine dans l'environnement domestique : « Ne pas oublier de récoler les Diderot Studies ».

- 144 Le bloc de *post-it* est si présent et indispensable sur le bureau qu'on a pu en observer des utilisations détournées : sur une des photographies, F. S. manipule le bloc et l'utilise comme règle pour souligner visuellement une ligne du registre sur lequel elle est en train de travailler.

145 *Le post-it et l'identité*

- 146 Les *post-it* ne se contentent pas de référer à des livres : ils constituent également une marque, là encore indicielle, de l'identité :

- 147 **Enquêteur** : « Et là, c'est vrai, il y a vos autres utilisations, et puis tous les *post-it* qu'il y a sur votre ordinateur, c'est quoi ?

- 148 **V. S.** : Ah, oui ! (*rire*) ça, c'est...en fait, c'est la marque de mon territoire ! **Enquêteur** : On peut les passer en revue ?

- 149 **V. S.** : Donc on sait qu'il y a des *post-it*, et on sait que je suis là, quoi » Inversement, le *post-it* peut constituer la trace du passage d'un collègue :

- 150 **C. A.** : « Là alors, c'est quelqu'un qui m'a mis un *post-it* avec le site de l'académie de Lyon, je sais pas pourquoi.

- 151 **Enquêteur** : Donc c'est quelqu'un qui vous a collé le *post-it* ?

- 152 **C. A.** : Oui, mais je sais pas pourquoi (*rire*). »

- 153 Dans ces deux cas, référence ou marque d'identité, le *post-it* se définit comme un objet éphémère mais indispensable pour ouvrir des marges de jeu, de trois façons différentes au moins. En premier lieu, il relie simplement les singularités individuelles aux normes du collectif. En second lieu, le *post-it*, véritable « poisson pilote » de l'écran du PC, accompagne et compense les logiques intégratives de l'informatique. Enfin, le *post-it* relie ce qui a vocation à être inscrit définitivement et ce qui ne peut pas le rester (identité d'un intervenant anonyme, commentaire contextuel, etc.). Dans le cadre de notre réflexion sur les composites, le *post-it* est un objet particulièrement intéressant : il cumule nombre de fonctions différentes sans peser aucunement sur la matérialité des objets de connaissance et sur la formalisation des rapports sociaux.

- 154 À l'autre extrémité de la gamme, des objets manipulés, très loin du modeste et informel *post-it*, on trouve le livre de la classification Dewey.

Figure 18 : La norme Dewey physiquement présente sur les bureaux.

- 155 Trônant sur tous les bureaux de la bibliothèque lors de nos observations, on reconnaît, à droite, sur le coin du bureau, deux exemplaires de la norme Dewey. La présence constante de cet ouvrage fait apparaître la manière dont une norme s'inscrit dans les environnements de travail : par la multiplication de ses répliques matérielles. Cet exemplaire particulier est annoté par F. S. qui y inscrit ainsi ses propres usages depuis plusieurs années.
- 156 On aperçoit également, sous une pile de documents papiers, le planning imprimé dont le modèle a été établi par la conservatrice et que l'on retrouve dans chaque bureau (parfois épinglé sur un mur). Ce planning, réalisé avec un logiciel de traitement de texte, est également accroché dans le tableau d'affichage du couloir. Il organise le travail du personnel et constitue la trace matérielle d'une autre norme à l'œuvre dans la bibliothèque: la division du travail.
- 157 C'est pourquoi ces deux objets participent du registre de la tierceité : repérés partout, ils manifestent l'existence et l'opérativité des normes collectives qui organisent le travail des bibliothécaires. Ces objets de référence inspirent quantité de figures ordonnées, mais dynamiques et sans cesse guettées par l'accident, la contingence, l'hétérogénéité : documents, situations, espaces mais aussi rythmes et routines. Ainsi, on l'a dit, la bibliothèque tente, dans sa configuration spatiale même, de reproduire la classification Dewey alors qu'elle doit sans cesse adapter celle-ci à d'autres structurations des fonds (héritage de l'ancien fonds de Fontenay), à la priorité de l'agrégation, mais aussi à la régulation permanente des écarts entre cette classification des savoirs abstraite qu'est la Dewey et les divisions contemporaines de la production des savoirs. Par exemple, les ouvrages de la discipline « Sciences de la communication »

sont éparpillés sous une multitudes de cotes, car cette discipline n'existe pas dans la classification. Cette régulation s'opère par des interactions permanentes avec les enseignants-chercheurs pour tenter de maintenir la pertinence du compromis entre leur vision de la structuration des productions de savoirs en sciences humaines et sociales, et la vision proposée par Dewey.

- 158 Les documents qui sont échangés à l'occasion de ces rencontres entre bibliothécaires et enseignants-chercheurs sont des mises en forme vivantes, locales, de ce compromis entre la classification telle qu'elle se présente dans l'ouvrage de référence, lui-même parfois annoté manuellement, et la structuration des productions de savoirs mobilisées pour les besoins de la recherche et de l'enseignement. L'initiative de ces mises en forme vient des bibliothécaires : lors d'une réunion avec la section « Arts et sciences de la communication », elles proposent ainsi une liste imprimée (ensuite transmise en fichier attaché après la réunion) avec une proposition de sous-divisions dans la Dewey, pour identifier et coter des « paquets » d'ouvrages en communication, et réduire ainsi l'éclatement des cotes. Elles proposent de faire exister dans une certaine mesure des fonds « communication » dans la logique de la Dewey, même si les entrées se font par d'autres disciplines. En tant qu'enseignants-chercheurs, nous faisons une contre-proposition qui va dans le sens de la constitution d'une division disciplinaire créée pardessus la Dewey en quelque sorte : pourquoi ne pas faire un regroupement même virtuel des ouvrages de notre discipline sous une rubrique « communication » dans le catalogue informatique lui-même ? Mais le compromis se fait sur une base différente : inscrire par la Dewey, elle-même, l'existence de « paquets » représentatifs de la communication. Les enseignants-chercheurs récupèrent le fichier pour y retravailler, en simulant la cotation d'un échantillon des ouvrages représentatifs de leur discipline. L'envie du recours à l'informatique oscille, dans cette interaction, entre la demande de création d'un espace virtuel spécifique de la communication, à côté de la Dewey, mais accessible par l'interrogation du catalogue, et la proposition de travailler sur une extension de la Dewey sous forme de fichier imprimé, pour y simuler la place des ouvrages en communication.

Informatique, réseaux et bibliothèque

L'informatique et les composites

- 159 Fichiers manuels, registres, *post-it*, norme Dewey annotée, livres : comme on l'a vu plus haut, la conversion d'une information du papier vers un système informatique demande une forte redondance informationnelle. La tâche d'indexation d'un ouvrage s'organise autour de multiples vérifications qui nécessitent de prendre appui sur des objets matériels : sans eux, l'informatisation serait impossible.
- 160 Prenons l'exemple du livre. Il ne se trouve pratiquement jamais sous la forme de l'objet nu, tel qu'il se présente après fabrication, en librairie par exemple (si l'on oublie l'étiquette autocollante du prix) et tel que notre imaginaire le reconstitue sans cesse. Sur les bureaux, il est soit présent concrètement mais fortement appareillé, soit représenté par de multiples documents (notices, occurrence dans une liste, brouillons, etc.). Même physiquement présent, il est appareillé pour l'indexation, le catalogage ou l'étiquetage. Tout le long de la chaîne du livre, il se charge d'objets et se dépouille d'autres : *post-it* et feuillets, annotations au crayon, tous ces objets dont il est hérissé disparaissent, remplacés par d'autres objets qui lui sont attachés plus fermement et qui

font corps avec lui. En fin de chaîne, le livre porte de multiples traces qui le relient à toutes les représentations qui vont permettre de le rendre accessible à son futur lecteur, puis lorsqu'il sera emprunté, de lui conserver sa relation physique à l'espace de la bibliothèque dont il est un élément : code-barres, tampons, anti-vols. Il est à la fois porteur d'objets qui l'intègrent à un système plus vaste, et constamment situé dans des ensembles qui se modifient également : il arrive à la bibliothèque avec les commandes et, accompagné d'autres ouvrages, il traverse les étapes de la chaîne du livre sur des chariots et des étagères qui le mettent en relation fonctionnelle avec d'autres livres. Il prend sa place sur une étagère et appartient visuellement à l'ensemble des dos de livres appareillés dont la série crée un objet propre.

- 161 **V. R.** explique que son travail consiste à : « [...]mettre les estampilles, indiquer si l'ouvrage n'a pas de problème d'ordre [...] si les pages sont bien mises, mettre un anti-vol, et apporter la cote à l'ouvrage, qui permettra de classer le document sur les rayonnages [...] quand il arrive, si vous voulez, il a déjà été traité au niveau du catalogage, l'indexation matière...donc il a été traité au niveau...je dirais intellectuellement, dans le sens où on a produit par rapport à cet ouvrage, on a produit un deuxième document, qui est, en fait, la notice de l'ouvrage, pour retrouver cet ouvrage [...]. Donc, moi, ce que je fais, je regarde à l'intérieur de l'ouvrage, il y a donc la cote. Cette cote je dois la reproduire sur le dos de l'ouvrage. Donc avec le dos comme ça, en fait.
- 162 **Enquêteur** : Ça arrive sous quelle forme, c'est un petit carton, c'est crayonné dessus...?
- 163 **V. R.** : Alors, si vous voulez, à l'intérieur, c'est crayonné dessus [...] vous avez donc la cote au crayon à papier. Avec notamment des indications, à savoir, si c'est un ouvrage qui est au programme de l'agrégation ou pas. Donc il m'arrive comme ça, et ensuite je dois donc apposer les tampons sur les tranches de l'ouvrage...Donc j'ai deux types de tampons, en fait: j'ai un tampon comme ceci pour les tranches, et un tampon comme ceci, qui est plus rond, plus gros, pour l'intérieur des pages. Donc en général, je mets un tampon toutes les dix pages à peu près, ça dépend de la grosseur du document [...] ça marque comme quoi l'ouvrage est la propriété de l'École. Déjà. Mais c'est vrai qu'il faut pas l'estampiller, euh...faut le mettre en général toutes les dix pages, mais on en met peut-être deux ou trois, pas plus [...]. Ensuite, donc, j'appose les deux différents types d'anti-vols, c'est des bandes magnétiques d'une part, pour les ouvrages qui sont brochés, et les ouvrages qui sont reliés. Donc brochés, ça veut dire collés, et les ouvrages qui sont reliés sont des ouvrages cousus, comme ça [...] là, après, je range les documents. Donc là, on le met à l'intérieur. Par contre, les bandes magnétiques sont différentes selon le type des ouvrages. Là par exemple, vous remarquerez que pour les livres qui sont brochés, donc collés, comme ça, c'est sur double face. Et elles sont plus longues [...] ça se colle...[...] moi je le mets ou à la fin, ou au milieu, en général. Donc, il faut bien que ce soit bien apposé au niveau de l'ouvrage, de sorte que...on le voie pas, hein! C'est le but. Et sinon, une petite comme ça pour les livres qui sont reliés. Voilà. Et c'est uniquement sur une face. Donc ça c'est la bande magnétique, ce qui fait que quand un ouvrage sort sans être démagnétisé, ça sonne au parking. [...] Donc aussi, ce qu'il faut mettre dans l'ouvrage, il faut apposer une petite fiche retour pour le prêt. On la pose sur le début de l'ouvrage, avec ou sans coins. On peut mettre des coins aussi, éventuellement. »
- 164 Par ailleurs, chaque livre existe sous forme de multiples représentations fonctionnelles qui occupent un espace particulier de la bibliothèque, en salle de lecture ou dans les

bureaux: ligne d'un registre, fiche dans un tiroir, notice informatisée du catalogue : le bureau de F. S., décrit plus haut, réunissait sur le même plan de travail un grand nombre de ces représentations, y compris des ouvrages eux-mêmes.

Une tension entre hétérogénéité et intégration

165 La place de l'informatique dans l'ensemble des tâches professionnelles apparaît relativement paradoxale. Le sens commun attribue souvent à l'ordinateur des vertus d'organisation et de rationalisation du travail et des flux d'information, et l'on aurait pu s'attendre à observer, au sein de la bibliothèque, une intégration de l'ensemble des tâches, sans doute accompagnée d'un moindre recours à l'écrit traditionnel et au papier. Or, on constate, au fil des entretiens et des observations, que si l'ordinateur intervient bien dans le cadre d'une procédure globale de construction de l'organisation de la bibliothèque, il est aussi régulièrement utilisé comme un système d'enregistrement de documents finalisés qui sont préparés de manière traditionnelle (papier et crayon) sur des documents intermédiaires. Souvent, tout se passe comme si l'ordinateur était conçu comme un système de mémorisation finale des documents au sein d'une chaîne de traitement des documents dont il constituerait l'aboutissement, et non comme un système autonome de production de documents : les documents « transitent » par l'ordinateur, y sont enregistrés lorsqu'ils sont finalisés, puis en « ressortent » sous forme d'impressions papier. C'est ce que confirment la plupart des entretiens : lorsque l'on demande aux professionnels de la bibliothèque de décrire leurs usages du PC, leurs commentaires « dérivent » toujours vers l'extérieur du système informatique. On constate en effet, de manière récurrente, des références aux *postit*, aux sorties imprimées, aux brouillons réalisés avant de rentrer une cote documentaire dans une base de donnée, sans oublier évidemment les livres eux-mêmes et l'ensemble de leurs documents d'accompagnement (factures, codes-barres, fiche de commande des enseignants, etc.). Il ne s'agit pas de résistance au changement, ni même de stratégies de contournement, ce qui serait du même ordre mais, semble-t-il, de la conséquence du caractère intégré du travail sur ordinateur (où toute l'information est visualisée sur un seul écran), caractère qui s'oppose à l'hétérogénéité des tâches, à leur discontinuité dans le temps et dans l'espace, et à leur répartition au sein d'un collectif très marqué par la division du travail. Ces constats constituent autant d'arguments pour contrer le fantasme récurrent du « zéro papier », mais surtout ils permettent de moduler certaines ambitions d'une rationalisation technique et organisationnelle liée à l'informatisation: la rationalisation informatique semble entrer en confrontation avec les réalités matérielles et organisationnelles du travail en bibliothèque.

166 Cette tension entre des tâches hétérogènes et modulaires d'une part, et un système informatique intégré et monoposte d'autre part, peut également se lire à un niveau plus global, celui de la circulation des documents à l'intérieur de la bibliothèque ou entre la bibliothèque et le monde extérieur. L'informatique occupe, en effet, différents nœuds du réseau de l'organisation et de la dynamique du travail, où elle remplit des fonctions distinctes :

- Production de modèles de documents appelés à circuler dans l'établissement, par exemple, un document de fusion sous Word qui se transmet de poste à poste, sous forme de fichier numérique, ou encore un planning de gestion du service public qui va être affiché sous forme papier dans chaque bureau ou dans un couloir ;

- –Mémorisation d'une information vérifiée, transformation matérielle et sémiotique d'un document au terme d'une élaboration parfois externe à l'ordinateur ;
 - Réalisation de tâches très spécialisées et récurrentes (comme la facturation) : ces tâches sont alors centrées sur un logiciel spécifique (utilisation du tableur Excel, par exemple), même si elles dépendent toujours de documents papier (comme les factures des fournisseurs ou des bons de commande) ;
 - Accès à des informations distantes qui sont rapatriées dans le système documentaire de la bibliothèque (comme dans le cas des notices documentaires de la BnF qui sont copiées) ;
 - Communication professionnelle : le mél et les fichiers attachés circulent de bureau en bureau;
 - Facteur de mobilité professionnelle, l'informatique apparaît clairement, dans l'un des entretiens, comme une opportunité d'ascension sociale dans la hiérarchie du travail par l'acquisition de compétences nouvelles et spécialisées. Pensée ainsi, l'informatisation de la bibliothèque détermine alors l'accès à des documents recueillis sur le Web (information sur des concours, par exemple) et à une catégorie de signets spécifiques.
- 167 Aucune des fonctions listées n'est assumée de manière autonome par l'outil informatique: chacune est enchâssée dans un ensemble d'opérations qui mobilisent d'autres outils, d'autres supports, d'autres contextes.
- 168 En dépit de sa visibilité omniprésente, tant sur les bureaux que dans les discours qui accompagnent sa pénétration sociale, l'informatisation du travail s'inscrit au sein de « niches » d'actions enserrées dans un réseau bien plus vaste de règles historiquement constituées (rapatrier des documents pour organiser une bibliothèque, diviser le travail), d'actions et d'objets matériels. C'est ce caractère composite des usages qu'il convient de restituer pour en comprendre la diversité des significations pour les acteurs.
- 169 Une autre dimension de la tension entre hétérogénéité et intégration apparaît : l'hétérogénéité de l'Internet comme système mondialement distribué tend à être réhomogénéisé localement. On constate, en effet, que, pour chaque livre, une notice informatique est créée localement, souvent à partir d'un copié-collé depuis la notice correspondante disponible sur le serveur OPALE de la BnF (ou d'autres serveurs). Cette pratique de duplication de l'information s'inscrit dans une économie un peu paradoxale du réseau Internet qui est propre à l'usage qu'en fait la bibliothèque : en effet, le numérique semble favoriser la multiplication des copies de documents alors qu'il serait possible de se contenter de pointer vers des informations disponibles à distance. Cette importante pratique de duplication de l'information multiplie d'autant les tâches à réaliser. Comme à l'époque de la bibliothèque d'Alexandrie, où les livres qui arrivaient au port étaient copiés ou confisqués²⁶, le rapatriement local d'une information produite à l'extérieur est un enjeu persistant : à l'heure de la « révolution » numérique, une bibliothèque reste un lieu qui construit son identité dans une logique de collection, même si cette logique semble quelque peu contradictoire avec l'ambition d'un partage généralisé de l'information.
- 170 Si l'information est systématiquement dupliquée pour être recrée localement, on constate dans le même temps des pratiques d'élimination de documents pour éviter les doublons localement :
- 171 **I. B.** : « Sachant que c'est des notices...des ouvrages qui risquent d'être rétro-convertis, donc on fait des petites notices, pour pouvoir ensuite les effacer si c'est rétro-converti.

- 172 **I. B. :** [...] quand l'ouvrage arrive ici, ma collègue qui travaille à l'Acquisition fait une notice d'acquisition sur support informatique, et moi je dois l'annuler, pour la faire disparaître du catalogue. Pour que les étudiants ne voient plus que la notice construite, et pas seulement ce petit bout de notice d'acquisition [...].
- 173 **Enquêteur :** Oui...Et elle vous sert, la notice ?
- 174 **I. B. :** Non, elle me sert pas du tout. Mais enfin je pense que ça lui sert surtout à elle, pour pas racheter plusieurs fois les mêmes ouvrages, par exemple. Là, je pense que ça peut lui servir. »
- 175 On voit apparaître ici une articulation entre la volonté de rapatrier et dupliquer des documents (afin de leur assurer une présence autonome au sein de la bibliothèque), et une volonté d'éliminer chaque doublon (pour assurer l'unicité de chaque document). Ceci confirme qu'à l'intérieur de la bibliothèque de l'ENS LSH, s'exprime le modèle de la Bibliothèque en général dont elle est une actualisation.

Strates d'écritures : de l'écrit d'écran aux écrans de papiers

- 176 Nous avons vu apparaître un objet dont l'analyse permet de réfléchir aux écrits d'écrans dans la perspective décrite plus haut, d'une tension entre intégration et hétérogénéité dans le rapport à l'informatique.

Figure 19 : Panneau d'affichage.

- 177 Il s'agit d'un panneau d'affichage situé dans le couloir qui conduit aux bureaux des bibliothécaires. Le panneau d'affichage constitue une sorte d'unité éditoriale : il est placé pour être vu par l'ensemble du personnel et il signale, à l'attention de tous, un ensemble de documents temporairement fixés à sa surface. Ces documents sont partiellement organisés et hiérarchisés sur le tableau, lui-même annoté au feutre (« À lire: organisation élections ») au-dessus d'un ensemble de documents. Le tableau

expose un certain type de documents: des circulaires administratives émanant de l'école, des documents syndicaux, le planning de service public et un ensemble d'information qui sont, pour la plupart, des méls imprimés et annotés à la main. Ces méls ont eu, pour la plupart, des destinataires multiples (responsables de services, pour l'ensemble de l'école et de la bibliothèque, par exemple). Un des destinataires a imprimé le mél et l'a transformé en document destiné à l'affichage.

Figure 20 : Mél annoté.

178 Le document est désormais annoté de diverses manières : soit titré (« temps partiel » ou « élections + mutations ») soit souligné, entouré, raturé, surligné, soit complété par une information rapportée à la main, qui « dynamise » un document particulier (« les demandes avant le 1er mars 2001 »). Plusieurs transformations sont en jeu:

- Des méls personnels peuvent être affichés et exposés à la vue de tous ;
- Des impressions de méls sont retravaillées par l'annotation et le sur lignage ;
- Une succession temporelle de méls reçus est transformée en représentation spatiale sous la forme d'un ensemble cadré. Des méls qui se sont succédé dans le temps sont regroupés, quitte à ce que soient rajoutées manuellement des indications relatives à la temporalité propre d'un des méls (« 1er mars 2001 »). Rappelons qu'il est très difficile de voir en même temps deux méls sur un écran informatique, ce que permet leur impression et leur regroupement sur un tableau.

179 Ce que met en évidence ce tableau d'affichage, c'est une recontextualisation des méls dans un espace topographique qui socialise l'information en la rendant partageable au sein d'un espace collectif : celui du couloir et celui des autres documents. Cette pratique « éditoriale » transforme une succession temporelle (celle de l'arrivée des méls personnels) en une contiguïté spatiale, et redonne de l'hétérogénéité spatiale et typographique là où l'écran informatique a tendance à homogénéiser la présentation des textes. En fin de compte, ce panneau d'affichage, en dépit de sa rusticité, donne une

visibilité à un collectif (l'équipe de la bibliothèque) et aux relations sociales qui l'organisent : existence d'une hiérarchie, de groupes syndicaux, d'une extériorité (les collègues de l'ENS-LSH, par exemple).

- 180 Il s'y joue d'une part la tension entre les exigences d'un fonctionnement collectif et le fonctionnement de la messagerie électronique qui diffuse l'information sur des postes individuels, et d'autre part la tension entre l'exigence d'une hétérogénéité des interventions effectuées sur chaque document (sur lignage, annotations au crayon à papier, au feutre ou au stylo) et le fonctionnement de l'écriture à l'écran, qui « aplatit » un grand nombre de traits. Ceux-ci font en effet image au premier coup d'œil pour qui passe devant le tableau: les commentaires sont apportés par une ou plusieurs mains identifiées par le style d'écriture, ils trahissent le caractère impérieux, autoritaire, discret, ou pressé du geste d'écriture, ils expriment les rapports hiérarchiques entre un texte et un commentaire inscrit par-dessus, etc.
- 181 Les entretiens apportent d'autres éléments sur le rapport au mél, et les tensions dans lesquelles celui-ci est pris. Cette fois, ce n'est plus une configuration spatiale qui manifeste cette mise en tension, mais une circulation. Au cours de l'entretien, C. A. reconstitue le circuit d'une information qui a fait l'objet d'un mél. Celui-ci a été imprimé par une personne qui le lui a déposé sur son bureau. C. A. va ensuite traiter cette information par téléphone, et oralement avec les collègues concernés.
- 182 C. A. : « Alors voilà, ça c'est un mél qui m'a été transmis, parce qu'on avait demandé le programme des formations pour les personnels [...] j'ai trouvé le papier ce matin sur mon bureau, c'est D. R. qui a dû me le mettre, et donc là je faisais un peu le point sur les stages avec les différentes personnes qui sont censées suivre ces stages. Donc, les personnes, en fait, je les ai contactées oralement. Je leur téléphone, je leur dis, bon, qu'est-ce que tu as retenu, je vais mettre les noms comme ça. Donc ça, c'est le calendrier de stage, j'ai noté les personnes. »
- 183 On est ici à l'opposé d'une circulation purement numérique de l'information. Le mél s'intègre à un processus socialisé et contextualisé de circulation et de traitement oral de l'information.
- 184 Cependant, même si le recours au mél s'insère dans des configurations ou des circulations souples et complexes qui répondent à des normes sociales et professionnelles, bien plus qu'à une logique informatique, on retrouve pourtant la référence à l'existence d'une norme informatique qui se substituerait à d'autres modes de faire. La concurrence entre normes professionnelles ordinaires et norme informatique potentielle se manifeste soit par des paradoxes dans le discours, soit par une disqualification spontanée de modes de faire « artisanaux ».
- 185 Ainsi, on sent parfois des hésitations quant à l'efficacité des différents modes de diffusion de l'information, le tableau ou la messagerie électronique. Dans la citation suivante, il faut s'assurer à la fois que tout le monde regarde dans sa boîte aux lettres, mais dans le même temps grâce à ce type de diffusion, on pourra éviter de perdre du temps à s'assurer que tout le monde a bien vu le tableau:
- 186 **Enquêteur:** « Est-ce que vous communiquez entre vous, en dehors de ces réunions?
- 187 C. A. : Oui, beaucoup, oui. Il y a beaucoup de communications informelles [...]
- 188 **Enquêteur :** Par mél aussi ?

- 189 C. A. : Alors le mél, pas tellement, pour le moment...à la bibliothèque il n'y a pas de communication globale avec les méls. Mais par exemple, pour la réunion, c'est un truc auquel je pensais, on affiche la réunion, et du coup on pourrait faire un mél collectif. En s'assurant que tout le monde, effectivement, regarde sa boîte aux lettres. Et ça, je pense qu'il faut faire comme ça, parce que sinon, on perd quand même du temps à s'assurer que la personne a vu le tableau...»
- 190 Dans cet énoncé, l'efficacité supposée de la communication informatisée met en cause l'efficacité de procédures ordinaires, alors même qu'elle reste potentielle et nécessite vérification. La supériorité de l'informatique sur toute autre technique va de soi alors même qu'elle se déploie dans l'espace de pratiques professionnelles efficaces. Les personnes disqualifient souvent, parfois sur un mode humoristique (« j'ai noté ça sur un *post-it*, c'est bête hein? »), le fait d'utiliser des *post-it*, de téléphoner, de se déplacer au motif que ces pratiques seraient obsolètes puisque des substituts informatiques réputés plus efficaces existent déjà. Mais dans le même temps, le vécu professionnel contredit cette propriété supposée de l'informatique : par exemple, tout mél un peu long est systématiquement imprimé pour être intégré à des pratiques professionnelles qui nécessitent, individuellement et collectivement, que les choses soient rendues visibles à des places précises et sous des formes différenciées²⁷.
- 191 Dans certains cas, ce vécu professionnel pourra être interprété par certaines personnes comme étant une résistance personnelle, le fait de manies ou d'incapacités regrettables. Le vécu professionnel est alors transféré dans l'espace des singularités intimes, pour permettre à la norme informatique de se déployer légitimement sur un plan collectif.

5. Conclusion

- 192 Y a-t-il réellement un paradoxe à ne pas avoir focalisé l'attention de notre étude sur l'écran informatique et ses rapports à l'écrit dans le cadre d'un programme de recherche sur les pratiques de lecture-écriture à l'heure des réseaux? Peut-être comprendra-t-on mieux notre position, qui a été celle d'un refus d'une telle focalisation, à partir d'une analogie : qui songerait, aujourd'hui, à pratiquer une sociologie du crayon pour analyser les pratiques d'écriture en bibliothèque? Personne, bien entendu! Mais pour peu que le crayon, dans une civilisation passée ou à venir, apparaisse comme le vecteur d'une rationalisation du social, nul doute que des générations de chercheurs produiraient, qui une thèse sur les « freins et résistance à l'appropriation du crayon en milieu universitaire », qui un rapport sur « les modalités de l'insertion sociale du stylo bille dans l'économie informationnelle des institutions patrimoniales », qui, enfin, une ethnographie compréhensive intitulée « nouveaux regards sur la prise en main du porte plume dans les pratiques d'écriture domestiques » Cela dit, si une telle civilisation existait, nous serions tout de même amenés à prendre en compte le « rapport au crayon » sans pour autant nous sentir obligés de prendre cet outil comme seule unité d'analyse. Il se pourrait alors que de courageux chercheurs le prennent malgré tout pour objet d'étude, afin de démontrer que le crayon n'est pas seulement un objet technique mais renvoie à une multiplicité de pratiques imbriquées. Réinjecter la complexité des processus détruits par l'unité d'analyse choisie sans modifier cette dernière nous semble une entreprise risquée. Celle-ci ne pourrait que réifier ce contre quoi elle souhaiterait lutter : se centrer sur le crayon pour montrer

qu'il n'est pas socialement central. Pour savoir si le crayon est central ou pas dans la dimension symbolique de pratiques de lecture et d'écriture socialement pertinentes, il vaut mieux ne pas le constituer en objet d'étude mais voir comment et sous quelle forme il se manifeste dans la complexité prise, elle-même, comme objet. C'est ainsi que nous avons choisi des unités d'analyse qui postulent le fait que nos objets de recherche sont complexes.

- 193 Cela dit, quittons l'analogie pour rendre justice aux recherches sur les usages des nouvelles technologies, d'avoir justement cherché à complexifier les objets dont elles étaient prisonnières. Ce faisant, elles ont contribué à déplacer les questionnements et les objets d'analyse²⁸. Il en a été de même avec l'analyse du texte à partir des œuvres littéraires : il a fallu se décentrer par rapport à l'écrit littéraire et à la question de l'auteur pour réussir à analyser le « texte » dans toute sa complexité à la fois sociale, discursive et matérielle. Foucault a ainsi proposé des unités d'analyse du discours dissociées des dimensions empiriques de la production des énoncés (l'auteur, l'œuvre, le livre²⁹).
- 194 L'interdisciplinarité entre ethnologie et sémiotique est particulièrement adaptée à ce projet, lequel ne s'épuise pas dans cette étude. La complémentarité des approches ne consiste ni à additionner des démarches, ni à les compliquer l'une par l'autre, pour donner l'illusion du complexe par la méthode elle-même³⁰. L'approche de la complexité consiste à faire apparaître les relations dynamiques entre les phénomènes conçus comme des processus, et non à décrire ces mêmes phénomènes comme des assemblages d'unités, éventuellement multiples, dont on rendrait compte au moyen de typologies et de hiérarchisations compliquées. La notion de composite nous permet plutôt de casser un certain nombre de représentations communément associées et qui incarnent des systèmes de valeurs : croyance dans le progrès technique ou défense des usagers, critique des normes ou célébration du changement, etc. Ainsi sont trop souvent associés, parfois implicitement, les normes, les structures, les contraintes, l'immobilisme et le niveau macrosociologique des institutions. À l'opposé sont agglomérés la variété, la psychologie individuelle, l'incessante évolution des technologies, le bricolage adaptatif des usagers et le niveau microsociologique des approches dites « compréhensives ». L'approche du complexe par les composites consiste à désolidariser minutieusement ces associations, tout en repérant de nouveaux regroupements et d'autres dynamiques. Par exemple, on voit comment le niveau des normes et celui des actions interagissent constamment. On constate également à quel point les discours sur les nouvelles technologies et les pratiques qui les mobilisent sont des choses très différentes, pouvant fonctionner indépendamment voire se contredire. Le dire ne suffit cependant jamais pour construire une connaissance : c'est la description du détail des processus qui importe. Un dernier résultat est important. Les composites font apparaître comment diverses modalités d'existence du savoir et des représentations (contenus mentaux, discours, disciplines, objets techniques, objets usuels, livres, etc.) sont mobilisées dans des tâches précises, et dans une multitude d'ajustements, d'actions, de créations, de destructions, de transformations éphémères. Or, ces opérations incessantes sont précisément destinées à produire une représentation stable et lisse des savoirs, collectivement disponible et opératoire : elles créent les conditions de leur propre oubli. Ces deux rapports au savoir coexistent dans notre recherche, sans s'affronter : une mémoire efficace (le savoir tel qu'il est présenté en bibliothèque) nécessite à la fois l'amnésie sociale de ses conditions de production, et

la mobilisation infatigable d'objets, de relations et de normes, sans cesse en mouvement et vivants. Faire ce constat au plan scientifique n'invalide pas le processus par lequel une représentation stable du savoir s'institue en permanence.

NOTES

1. Nous avons mené une analyse ethnographique des pratiques de lecture/écriture savante en pratiquant en parallèle des entretiens, des observations et des collectes d'objets matériels : notes manuscrites, brouillons, plans de mémoires, *post-it*, fichiers informatiques, etc. Pour aborder le terrain, nous nous sommes focalisés sur des « tâches » que nous demandions à nos informateurs de décrire et de commenter : procédure d'indexation d'un livre dans le cadre de la rétroconversion du fonds, catalogage de nouvelles acquisitions, utilisation d'une base de données, aide aux utilisateurs, rédaction d'un mémoire par un normalien, etc. Des prises de vues photographiques ont également été effectuées, afin de garder une trace des conditions matérielles du travail des bibliothécaires et des étudiants.

2. MAUSS, Marcel, *Manuel d'ethnographie*, Paris, Payot, 1967 [1^e édition : 1947].

3. LATOUR, Bruno, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte, 1993, p. 163-164.

4. Voir, par exemple, GEERTZ, Clifford, *Bali, interprétation d'une culture*, Paris, Gallimard, 1983. 138.

Voir, par exemple, FLICHY, Patrice, *L'Innovation technique, récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris, La Découverte, 1995.

5. SIOUI, Georges E., *For an Amerindian Autohistory*, Montréal, McGill-Queen's University Press, 1992.

6. CLASTRES, Pierre, *La Société contre l'État*, Paris, Éditions de Minuit, 1974.

7. PEIRCE, Ch. S., *Écrits sur le signe*, Paris, Seuil, 1978.

8. Cette interprétation de Peirce a été proposée et opérationnalisée par Igor Babou dans sa thèse. Voir BABOU, Igor, *Science, télévision et rationalité – analyse du discours télévisuel à propos du cerveau*, université de Paris 7, 13 décembre 1999.

9. Tous les déictiques sont en effet seconds par rapport aux objets qu'ils désignent, et leur configuration en tant que signe est affectée par l'objet même qu'ils désignent. Un doigt tendu vers un objet ou un code-barres collé sur la couverture d'un livre relèvent alors, par delà leur apparente différence, d'un même processus sémiotique.

10. Il s'agit là d'une interprétation de la pensée de Peirce, et de son déplacement dans le champ de la sociologie. Cette hypothèse du registre de la secondéité comme catégorie du changement et de la relation entre logiques sociales et « textes » médiatiques a déjà été proposée et testée par BABOU, Igor, *op. cit.*

11. PEIRCE, Ch. S., *op. cit.*, p. 121.

12. Rappelons que la notion d'*habitus*, popularisée par Pierre Bourdieu, est due à Erwin Panofsky (*Architecture gothique et pensée scolastique*, Paris, Éditions de Minuit, 1967, [traduction et postface de Pierre Bourdieu. 1^e édition : 1951]), qui la construisit sur des bases empiriques et conceptuelles que la sémiotique peircienne peut tout à fait intégrer au même titre que la sociologie.

13. Là encore, cette interprétation a été testée, dans le domaine médiatique, par BABOU, Igor, *op. cit.*

14. La vulgate sémiotique n'a retenu de cette complexité que la triade « icône-indice-symbole » qui rend compte de la manière dont un signe renvoie à son objet en mobilisant chez son interprétant une analogie – icône –, une inférence causale – indice – ou une convention – symbole. En réalité, les processus de communication détaillés par la sémiotique de Peirce sont bien plus complexes que cette vulgate.
15. Voir LE MAREC, Joëlle, *Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites*, habilitation à diriger des recherches, université de Paris 7, 9 mars 2002.
16. Afin de tenir compte de cet aspect dynamique, nous focaliserons nos descriptions sur diverses transformations liées au déménagement de la bibliothèque ou à son informatisation.
17. Voir JEANNERET, Yves, « Informatic Litteracy : manifestations, captations et déceptions dans le texte informatisé », *Spirales* 28, 2001, p. 11-32.
18. L'école compte environ 400 élèves. Nous avons interrogé deux normaliens – dont un agrégatif – et un doctorant roumain en leur demandant de nous décrire leur travail de manière générale, puis de détailler une tâche, et enfin de nous décrire leur environnement de travail – bureau et ordinateur. Ces entretiens ont été réalisés dans les lieux où ces étudiants travaillent habituellement : à la bibliothèque pour l'un, dans son bureau et à son domicile privé – dans la résidence de l'ENS – pour l'autre, et enfin dans son studio à la résidence ENS LSH pour le dernier. Des photographies ont également été prises, et des documents de travail ont été collectés. Si le terrain correspondant aux pratiques des professionnelles de la bibliothèque est géographiquement circonscrit au périmètre dessiné par les bureaux, celui correspondant aux étudiants est bien moins localisable dans la mesure où ils travaillent souvent à leur domicile personnel. Les entretiens et observations réalisés auprès des étudiants ont cependant constitué un élément important de contextualisation.
19. Qu'il s'agisse de son personnel ou des lecteurs, nous avons déjà indiqué ne pas retenir la dichotomie « production-réception » qu'implique la distinction classique entre usagers – au sens de « lecteurs » – et bibliothécaires.
20. Voir BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine, *Publics à l'œuvre, pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Paris, Bpi, 1986. Voir également FICHEZ, Élisabeth, LE MAREC, Joëlle et VOGHELAERE (de), Nathalie, « Usages des réseaux en milieu universitaire : quelques articulations entre savoirs informels et normes académiques », *Recherches en communication* n° 15, Louvain La Neuve, à paraître.
21. Voir LE MAREC, Joëlle, « À la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques », dans Agostini, Francis, *Sciences en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1994.
22. Voir BABOU, Igor, Des discours d'accompagnement aux langages : les nouveaux médias, *Études de linguistique appliquée* n° 112, Paris, (Didier Érudition), octobre-décembre 1998, p. 407-420.
23. Classiquement, sur les forums de discussion (*Usenet*), le terme de « neu-neu » est une insulte qui désigne un usager qui ne maîtrise ni la technique, ni les codes comportementaux en vigueur.
24. À la cotation Dewey se superposent d'autres classifications issues des collections de l'ancienne bibliothèque de Fontenay.
25. NAHOUM-GRAPPE, Véronique, « L'échange des regards », *Terrain*, « Le regard », 1998, 30, p. 67-82.
26. BARATIN, Marc et JACOB, Christian [sous la dir. de], *Le Pouvoir des bibliothèques : la mémoire des livres en Occident*, Paris, Albin Michel, 1996, p. 52.
27. Voir la citation suivante : « Quand je reçois un mél un peu long, mon premier réflexe, j'imprime. Je ne lis jamais un mél long sur l'écran. Donc dès qu'il va dépasser...ça, j'imprime automatiquement. Je n'arrive pas à me concentrer pour lire un message. Je suis plutôt dans la logique voir ce que je reçois, puis archiver, et lire après à tête reposée. Ou de ne pas lire ! » Là encore, à côté de justifications professionnelles, on retrouve la disqualification de son propre rapport à l'informatique (« Je n'arrive pas à me concentrer »).

28. Leur terminologie reste cependant centrée sur les objets techniques : « usages des NTIC », « appropriation des réseaux », etc.
29. L'équipe parisienne constitue des unités d'analyse qui permettent de se décentrer de l'œuvre classiquement posée comme objet par l'analyse littéraire.
30. Jean Louis Le Moigne distingue ainsi le caractère compliqué ou hyper compliqué des phénomènes de leur étude en tant que phénomènes complexes. Voir LE MOIGNE, J.-L., *La modélisation des systèmes complexes*, Dunod, 1993.

Conclusion

Jean Davallon, Marie Després-Lonnet, Yves Jeanneret, Joëlle Le Marec et Emmanuël Souchier

- 1 Au terme de ce travail collectif, deux conclusions essentielles peuvent être formulées. La première a trait à l'apport de connaissances empiriques et théoriques concernant les objets qui émergent des nouvelles articulations entre les textes, les techniques et les usages. La seconde a trait à la position scientifique collective, à la fois conceptuelle, méthodologique et politique que nous avons élaborée sur les thématiques liées au rapport entre le changement social et les nouvelles technologies.

1. Les articulations entre texte, techniques et pratiques

- 2 Nous avons montré, dans le chapitre introductif, comment les trois notions (*textes*, *techniques* et *pratiques*) étaient déjà posées chez les différents chercheurs de cette équipe. Comment ces notions complexes débordaient leur définition empirique, alors que les limites des spécialisations disciplinaires ne permettaient pas de les pousser dans leur logique propre. Les spécialisations méthodologiques peuvent en effet renforcer, dans le champ scientifique lui-même, l'existence de catégories relativement autonomes du texte, de l'usage et de la technique, dans la mesure où elles correspondent à des ensembles homogènes d'« observables »: des corpus textuels, des enquêtes menées auprès d'acteurs sociaux, des objets techniques.
- 3 Dans cette recherche collective, nous avons souhaité aller au-delà de la problématisation du type de phénomènes auxquels ces notions donnaient un accès empirique. Nous avons cherché à nous donner des outils théoriques et méthodologiques, pour passer de la production d'un mode de questionnement à la production de nouvelles connaissances à partir d'objets, et de terrains concrets. Ce que nous appelons « résultats » ne sont pas, en fin de compte, des reformulations critiques de questionnements qui mettraient en évidence de façon plus subtile et plus nécessaire, le besoin d'articuler ces notions. Nous avons choisi, terrain par terrain, de produire des

connaissances sur la manière dont elles sont effectivement articulées au plan empirique.

- 4 Prenons l'exemple du volet consacré aux usages des messageries. Dans l'analyse de la couche technique, celle du développement par les ingénieurs du logiciel de messagerie, on constate un véritable effort tendant à faire disparaître toute référence machinique dans les opérations proposées à l'écran.
- 5 Et cet effacement se fait au profit de l'illusion que les usages sollicités ne sont que des pratiques socialement déjà construites (ouvrir une lettre, la jeter, l'envoyer, etc.). Paradoxalement, c'est dans les réactions de l'utilisateur que l'on trouve un modèle de pratique basé sur la compréhension des modes opératoires machiniques: « L'écart entre l'attitude projetée et le comportement effectif ne relève pas d'une méprise dans l'interprétation des signes, mais bien d'un positionnement différent quant à leur statut. Les concepteurs pensent proposer un ensemble d'outils et de fonctionnalités représentés sous une forme graphique, une "mise en texte" des pratiques. Ce que nous disent les gens, c'est: "Je vais ici, je clique là, ça s'affiche ici", généralement en désignant la zone sur l'écran. Les zones sont très rarement qualifiées: ce n'est pas le bouton "envoyer" ou "relever la boîte" mais la position relative de chaque zone sensible qui est repérée. Dans la grande majorité des cas, le vocabulaire employé pour décrire les tâches réalisées concerne l'aspect "informatique" de l'action: "cliquer", "sélectionner". Notre sentiment est que ce que l'un construit comme une pratique naturelle, l'autre le conçoit comme un signe de fonctionnement de l'outil informatique. Les modes opératoires sont fixés, il faut les admettre tels qu'ils sont pour obtenir les résultats attendus. »
- 6 Dans l'analyse consacrée aux sites reliés à Gallica, c'est l'articulation texte pratique qui est observable empiriquement. Le fonctionnement du site en tant que texte signale qu'il existe des opérations, des connexions, des articulations entre lui et la pratique de l'utilisateur, opérations qui font que le texte organise très concrètement les conditions par lesquelles il n'en est plus un dans la pratique qu'il appelle. Le dispositif n'est pas seulement textuel (il ne s'agit pas seulement de produire de l'interprétation et du sens comme un lecteur de livre ou même de cédérom), c'est un dispositif d'action, et la lecture prend place dans une logique d'action. Les éléments textuels sont donc des opérateurs d'action pensés comme tels dès la production.
- 7 Dans l'analyse consacrée à l'appropriation des textes de réseaux, l'articulation entre les catégories du texte et de la technique se dilate dans l'espace des configurations qui organisent les formes dynamiques du texte, au moment où celui-ci est reconnu et pratiqué comme tel. Le protocole d'observation, du fait même de l'artificialité du dispositif d'enquête assumé comme tel, optimise l'implication de chacun. Le lecteur définit ou questionne sa propre posture et son propre rapport au texte, qu'il s'agisse du chercheur ou de chacune des personnes qui va s'engager dans le rapport au corpus à l'écran.
- 8 Dans l'analyse consacrée aux pratiques en bibliothèques, on entre par des unités sociales larges qui contiennent des relations entre usages, textes et techniques. Ce sont les tâches des bibliothécaires qui constituent les unités empiriques par lesquelles sont rendues observables concrètement un ensemble de relations entre des objets (techniques ou textuels), des discours et des situations qui sont mobilisés ensemble de manière organisée dans ces tâches. Elles permettent de constituer un type de données

dans lesquelles on fait cheminer le plus longtemps possible le caractère hétérogène et dynamique des relations entre objets, discours et situations.

- 9 Cette approche a fait émerger de nouveaux concepts et de nouveaux objets. Un mode de conceptualisation s'avère, en fin de compte, commun aux équipes: les interprétables y sont analysés autrement que sur le mode d'une partition (là encore, fut-elle une réarticulation) entre la technique, le textuel et l'action. Les objets sont dé-différenciés; un même objet peut-être textuel à un moment donné et selon un point de vue déterminé, technique d'un autre point de vue. Enfin il peut être considéré comme une trace d'action par un enquêté ou par le chercheur. Ainsi, tel écrit d'écran est une chose à cliquer pour un enquêté, une chose à lire pour un autre, une chose faite ou à faire pour un autre encore. La mise en perspective ouverte par la confrontation de plusieurs terrains rend visibles et conscientes la requalification des objets et celle des pratiques.
- 10 Dans le volet consacré aux textes de réseaux, nous avons formulé l'hypothèse de la *prédilection sémiotique* selon laquelle l'utilisateur définit lui-même le rapport entre le texte observable, le texte représenté et le texte agi. Le lecteur procède à une sélection et à une extraction au sein d'une forme sur-sémiotisée. Mais l'extraction ne porte pas sur des niveaux sémiotiques qui définiraient une typologie des registres de la réception. Des lecteurs peuvent, en effet, extraire une forme documentaire qui leur permet de qualifier des informations, d'autres sont sensibles à un discours et à un cadre de communication, d'autres enfin, évaluent directement la sur-sémiotisation de la forme à laquelle ils ont affaire en émettant un jugement critique sur la complexité affichée à l'écran. La notion de prédilection sémiotique laisse intactes l'hétérogénéité et la mixité des catégories dans lesquelles l'interprétation pourrait se déployer sans se hiérarchiser ni même se décider: sociale, psychologique, sémiotique, etc. Le *textiel* permet de restituer l'épaisseur des choix possibles et des créations opérées, mais aussi de se passer, pour les discerner et les décrire, d'une partition entre ce qui relèverait de déterminants cognitifs ou sociaux, de contraintes techniques, de potentialités sémiotiques, par exemple.
- 11 Dans le volet consacré à l'usage des messageries, la notion de signe « passeur », technique et textuel, est questionnée et travaillée dans ses dimensions multiples, y compris métaphoriques. Notre souci consiste à prendre en compte l'activité logicielle autrement que comme *design* et simple optimisation fonctionnelle. L'écriture logicielle est donc vue avec précision par ses effets, sans être cachée par les métaphores et les représentations de ce qu'elle aurait de logiciel *a priori*. Une fois écarté l'écran d'une représentation fixe, d'un espace logiciel par nature, on tombe sur un espace construit à partir d'une représentation de la situation de communication, qui nous ramène au *textiel* par une autre voie. Dans le volet consacré aux sites reliés à Gallica, le même objet est envisagé autrement, comme présence sémiotique d'un lien, suggestion d'un acte, dans une approche où les chercheurs s'attachent à la manière dont les actes de médiation sont inscrits dans le média ou l'inscrivent.
- 12 Dans le volet consacré aux pratiques en bibliothèque, parce que le regard n'est pas focalisé sur les objets informatiques, c'est un autre objet qui devient exemplaire de ces statuts multiples, technique, textuel, d'action: le *post it*. Il pourrait être l'équivalent d'un signe passeur au sens d'un texte qui se désigne comme étant le lien à un autre texte, mais il est avant tout, dans la problématique choisie, un objet qui mute sans cesse. Régulateur de contradictions, ce média articule les traces des actions rendues visibles par l'enquête et les textes « faits pour être inscrits ».

- 13 Dans chaque cas, la réarticulation entre les trois notions « textes, techniques et pratiques » est liée à l'approche. La mise en œuvre des méthodes n'est pas basée sur des liens de complémentarité fonctionnelle entre ce qui relèverait des enquêtes (les usages) et ce qui relèverait de l'analyse de corpus (les textes), mais bien sur la construction d'un cadre d'observation qui puisse *réellement* dépasser ces divisions fonctionnelles dès le stade du recueil de données. Il s'est agi de ne pas reporter à l'analyse, *a posteriori*, le soin de valoriser les relations entre usages, textes et techniques, mais de les constituer d'emblée en observables.
- 14 Cette approche est également liée à un mode de conceptualisation des objets complexes, nécessairement différencié selon les terrains, mais parallèle. Nous n'avions pas prévu de nommer de manières différentes un objet commun dont chacun s'attachait à expliciter certaines dimensions, tout en sachant que les autres équipes en assumaient d'autres. Nous y reviendrons dans les propositions de concepts présentées plus loin.

2. Un enjeu collectif : une temporalité de recherche ouverte

- 15 Le même projet a été mené par tous les chercheurs, avec des différences dans la mise en œuvre, qui n'en deviennent que plus essentielles pour la compréhension de ce qui est, à chaque fois, mis en jeu collectivement. Nous avons présenté ces différences dans l'introduction, ainsi du mode d'analyse des articulations entre objets, textes et pratiques qui fait fonctionner sur chaque terrain un modèle sémiotique distinct. La compréhension *a posteriori* de ce qui s'avère différent dans la construction théorique propre à chaque terrain fait apparaître à quel point l'enjeu théorique est, quant à lui, fondamentalement collectif. La construction collective et différenciée permet de profiter d'une commune tolérance à la temporalité longue et heurtée du processus.
- 16 Il est impossible de restituer précisément ici la double dynamique des recherches par terrain et du séminaire commun. Mais l'un des résultats de celui-ci a été, indéniablement, une confiance dans la nécessité partagée, d'une part de prendre le temps qu'il faut pour construire des objets complexes et, d'autre part, de ne pas conclure trop tôt pour ne pas casser le processus de construction collective qui est encore en cours au moment où nous rédigeons ces dernières lignes. Individuellement, nous aurions été irrésistiblement tentés de nous hâter d'anticiper la portée et les enjeux de ce que nous faisons pour justifier un travail, défendre une position, prendre en charge les « suites » à titre individuel au nom d'un collectif abstrait. Ensemble, nous savons que l'enjeu d'un collectif bien réel a été éprouvé dans sa complexité et sa densité et qu'il n'est pas besoin de le formaliser prématurément sur la base de cette première recherche : les perspectives sont réelles, nous le sentons trop pour les asservir dès maintenant à des nécessités rhétoriques. Une des positions de recherche, renforcée par ce travail, est ainsi la volonté d'installer la production de résultats portant sur des phénomènes liés au rapport entre changement social et technologie dans des temporalités longues et ouvertes, puisqu'elles engagent nécessairement des collectifs de chercheurs et d'institutions impliqués.
- 17 Il est en effet illusoire de vouloir affronter seul des problèmes qui appellent le dépassement des limites liées aux spécialisations disciplinaires et aux enjeux

institutionnels. On l'annonce volontiers sans l'assumer réellement : lorsqu'on affirme que l'effort pour résoudre les problèmes posés par l'analyse de processus complexes et dynamiques a permis d'expérimenter un type d'approche qui reste à développer, il est rare qu'on s'attende réellement à pouvoir mettre en œuvre la *suite* au sens propre du terme, du fait de la difficulté d'articuler des temporalités croisées dans la recherche en collectif. Le collectif auquel nous pensons ici n'est pas limité à notre groupe : il est constitué par l'ensemble des chercheurs, praticiens et personnes impliquées dans le fonctionnement de la recherche qui se posent les mêmes problèmes que nous et qui peuvent voir dans notre travail des limites et des prolongements possibles que nous n'avons pas repérés nous-mêmes.

- 18 Ce que nous avons cherché à organiser concrètement à trois niveaux, par terrain, entre équipes dans le séminaire commun, et en collaboration avec le service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information et la Direction du livre et de la lecture à toutes les étapes-clés de la recherche, ce sont ces temporalités ouvertes et multiples.

3. Une position scientifique à trois dimensions :

méthodologique, conceptuelle et politique

- 19 Pour parvenir à cette production théorique collective, mais instanciée différemment dans les quatre terrains, nous avons construit une pratique interdisciplinaire qui est, pour nous, désormais, un acquis majeur. Cette pratique, et le type de résultats auxquels elle aboutit, nous conduisent à exprimer collectivement une position scientifique et politique sur la nature du savoir que nous avons produit ensemble.
- 20 Cette position scientifique et politique se déploie selon trois dimensions essentielles :
- Au plan méthodologique, nous avons construit une pratique de recherche collective interdisciplinaire dont nous pouvons préciser les modalités et dégager la dimension programmatique ; pratique qui nous invite à porter un regard politique sur l'organisation de la recherche institutionnelle ;
 - Au plan conceptuel, nous avons proposé un ensemble de concepts sur la base du redécoupage des catégories du texte, de la technique et des actions ;
 - Au plan politique, nous avons réinterrogé le processus normatif par lequel la volonté d'intégration de pratiques multiples dans un même espace (l'écran) oblige les acteurs à réintroduire une hétérogénéité de lieux, de temps et de pratiques.

Le plan méthodologique

- 21 Nous ne reviendrons pas ici sur la manière dont nous avons mis en œuvre une pratique interdisciplinaire. Nous évoquerons, en revanche, ce que cette pratique a fait apparaître après coup et ce qu'elle a rendu possible.
- 22 Pour traiter des pratiques de lecture et d'écriture à l'heure des réseaux, nous sommes partis d'une volonté commune de dépasser chacun les limitations liées à nos spécialités respectives. Cette exigence nous a conduits, en fin de compte, à élaborer une pratique interdisciplinaire basée sur la construction d'un espace commun.
- 23 Dans une logique où chacun aurait occupé des positions différentes et aurait été représentant d'une approche ou d'un cadre théorique, il y aurait eu un danger à aboutir

trop vite à une division du travail en fonction des spécialités de chacun des membres au sein des quatre équipes ; et ce, en fonction des dominantes de chaque équipe au sein du collectif. Nous avons également évité de forcer les ressemblances pour aboutir trop vite à un consensus confortable au début, mais stérilisant à long terme. Nous avons ainsi évité de représenter immédiatement ce que chacun devait prendre en charge en tant que « sémioticien » ou « sociologue », ou plus exactement en tant que représentant de la sémiotique vis-à-vis des représentants de la sociologie et vice-versa (le « sémioticien » et le « sociologue » ne l'étant que par rapport à une représentation d'un rapport interdisciplinaire qui n'est guère revendiqué individuellement). Les dimensions identitaire et culturelle de ces positionnements ont donc pu être discutées et abandonnées, dans la mesure où tous étaient d'accord pour ne pas « défendre » une identité et, corrélativement, pour signaler à autrui qu'il ne le rangerait pas dans une identité figée représentant une approche différente. Terrain par terrain, personne n'a joué le rôle du sémioticien par rapport à un « comparse » ou à un « adversaire » qui ferait le sociologue, mais chaque équipe a joué le jeu de la mise en œuvre d'un croisement d'approches sémiotiques et sociologiques.

- 24 À une logique de positions prédéterminées par des rapports identitaires a succédé une logique d'espace scientifique commun. L'existence de cet espace commun se manifeste concrètement par deux caractéristiques au moins. La première a trait à la portée critique de chaque approche qui se déploie sans crispation dans l'espace commun de la recherche, dans la mesure où elle n'attaque pas ce qui est construit collectivement, même si elle dessine partout les limites de ce que chacun a proposé. La seconde porte sur l'intégration, dans les méthodes elles-mêmes, des modalités d'organisation et de fonctionnement collectifs. On a ainsi dissocié dans cette recherche deux niveaux de mise en œuvre de l'interdisciplinarité : terrain par terrain, avec la mise en œuvre d'approches empiriques croisant approches et méthodes, et collectivement, dans le dialogue organisé sur les différents rapports à l'interdisciplinarité par équipe. Cette dissociation des niveaux est essentielle, elle nous semble aujourd'hui une méthode de travail qui permet d'avancer dans la résolution du type de problèmes que posent les objets complexes propres aux interdisciplines, dans la mesure où elle permet de partager et de transmettre, mais avec une claire conscience de ce qui relève de démarches spécifiques et de ce qui relève de questionnements communs.

La construction d'un espace critique

- 25 L'espace commun se construit lorsque la défense de positions identitaires devient inutile. Le travail mené dans chacun des terrains porte la critique de ce qui est fait dans d'autres terrains. Mais ces critiques sont recevables dans la mesure où le point de vue et le contexte d'où elles sont émises peut être compris, de sorte que chacun n'a pas à perdre son temps à se défendre contre les implicites possibles véhiculés par une critique qui émanerait d'une « position ».
- 26 Cette intercompréhension, « malgré » l'intercritique latente, est rendue possible par le choix qui consiste à ne pas privilégier la division du travail par spécialité. C'est parce que chaque groupe comprend ce que fait l'autre groupe, qu'il comprend de très près son point de vue. Cette « porosité » des approches par groupes a des effets très sensibles : non seulement chaque chercheur n'a pas fait ce qu'il savait faire de façon privilégiée, mais surtout, chaque approche s'est tendue vers ce qu'elle ne prend d'habitude pas en compte de façon privilégiée, car travaillée par l'approche d'autrui.

Dans les observations menées sur l'appropriation des textes de réseaux, par exemple, les éléments relatifs à la contextualisation des pratiques observées sont fortement valorisés même s'ils ne sont pas essentiels à l'approche. Dans les observations menées en situation, sur un terrain ayant sa propre pertinence sociale (les pratiques en bibliothèque), l'attention est attirée, symétriquement sur la complexité d'objets textuels très précis, même si l'analyse n'est pas conduite à ce niveau.

- 27 Plus fondamentalement, c'est parce que l'axe polémique qui oriente la problématique propre à chaque terrain est compris collectivement, que la manière dont chaque approche porte la critique des autres est constructive. Les choses sont mises à leur juste place, on comprend ce qui est défendu par chacun, parce qu'on comprend la manière dont chaque focale est construite pour déplacer des limites dans la saisie des pratiques de lecture et d'écriture liées aux réseaux.
- 28 Si chacune des approches apporte potentiellement la critique des autres, elles se nourrissent les unes les autres d'une prise en charge différenciée d'une même posture polémique, déclinée différemment.
- 29 Ainsi, l'approche défendue dans l'analyse de l'appropriation des textes de réseaux polémique contre l'envahissement de la recherche par des discours généralisants sur l'influence directe de la technique sur les pratiques, au détriment d'une attention à la complexité des phénomènes. L'approche développée pour les pratiques en bibliothèque polémique contre la tendance presque irrésistible dans bien des cas à associer l'action au changement, à l'intérieur d'un cadre qui constitue l'innovation en substrat naturel de la dynamique sociale. L'approche développée pour analyser les usages des messageries polémique contre une tendance dominante à étudier les réseaux par le Web, au détriment d'une analyse des pratiques d'écriture en actes. L'approche consacrée aux sites reliés à Gallica polémique contre la structuration trop puissante des phénomènes liés à l'usage des technologies de l'information et de la communication par une partition (fut-elle pensée sur le mode de l'articulation), entre le fait technique et le fait social.
- 30 Dès lors, le fait que certaines dimensions ne soient pas prises en compte dans tel terrain est d'autant mieux vécu que ces dimensions sont justement assumées par une autre équipe. L'étude en bibliothèque prend en charge un contexte social dans lequel une pluralité de pratiques de lecture et d'écriture professionnelles entre en relation nécessaire, mais renonce à une description fine des objets textuels créés dans ce contexte. L'étude sur les textes de réseaux prend en charge la variété des objets textuels et des modes d'appropriation mobilisés face à ces objets, mais renonce à les observer en situation. L'étude sur les messageries prend en charge la description fine des formes spécifiques du texte de réseau en partant de la dimension logicielle, mais se limite à l'analyse des modes de lecture-écriture liés aux messageries. L'étude sur les sites reliés à Gallica prend en charge le rapport explicite entre le cadre d'action et l'usage à l'échelle du média, mais renonce au point de vue des acteurs.

Les modalités de fonctionnement d'une équipe interdisciplinaire

- 31 Le déplacement d'une logique de position vers une logique d'espace se manifeste également par le mode de conceptualisation, nécessairement différencié par terrain, puisque nous testions à chaque fois une manière spécifique de traiter l'articulation entre dimensions sémiotique et anthropologique, mais de façon parallèle puisque notre

projet était collectif. On passe donc d'une logique d'attribution de position disciplinaire à une logique de construction commune d'un objet commun. Cet objet est trop complexe à saisir empiriquement et conceptuellement pour chaque chercheur individuel, mais il ne prend consistance que parce que chaque chercheur impliqué tire les concepts qu'il maîtrise hors des limites dans lesquelles ils sont habituellement pensés et saisis par l'approche de son domaine de spécialité ou de familiarité.

- 32 On passe ainsi de l'affirmation d'opinions projetées par des positions interprétatives, vers un élargissement de la conscience réflexive individuelle partagée et discutée. C'est, par exemple, une conscience problématique de la difficulté à penser l'usage, mais en même temps une conscience opératoire de sa nature, de sa complexité. La confrontation se fait, en effet, sur des options méthodologiques dans la conduite des terrains, plutôt que sur des points de vue interprétatifs. Chacun, dès lors, a conscience de ce qu'il voit ou ne voit pas sur son propre terrain. Il profite des limitations liées à son propre parti-pris, au bénéfice d'une conception commune de la nature de la complexité des phénomènes liés à l'usage et de la nature des difficultés à surmonter.
- 33 C'est sur cette base que s'articule la dissociation entre le travail par équipe sur chaque terrain et le dialogue collectif. C'est dans cette dissociation que se déploient l'espace et le jeu nécessaires entre des projets singuliers qui ont chacun leur autonomie et l'enjeu théorique commun.
- 34 L'espace commun est donc « épais ». Il se construit à partir de la tension entre positions disciplinaires ou plutôt entre positions identitaires différentes, et à partir de la tension entre des approches liées à des terrains précis et le dialogue général sur les différentes mise en œuvre de l'interdisciplinarité.

Le plan conceptuel

- 35 En nous donnant les moyens d'observer les relations complexes entre textes, techniques et pratiques grâce à des outils conceptuels et méthodologiques *ad hoc*, nous avons fait des « observables ».
- 36 Il y a donc, au cœur de ce travail, non seulement une production de résultats empiriques, mais aussi une élaboration théorique qui à la fois la fonde et en émerge. L'ensemble constitue un mode de conceptualisation adapté à des phénomènes complexes, hétérogènes et dynamiques, dont une partie seulement se manifeste par du texte disponible comme forme inscrite à un moment donné, et une partie par des « rapports d'action » saisis au cours de l'enquête. Les modes de conceptualisation des articulations entre ce qui s'inscrit et ce qui se fait, entre ce qui est fait et ce qui pourrait se faire, entre ce qui est inscrit et ce qui pourrait s'inscrire, sont à la fois très proches et très différents dans les quatre équipes. À la base de cette démarche, il y a eu la même volonté de combiner des approches sémiotiques et des approches anthropologiques ou sociologiques afin de se donner les moyens de dépasser les limites de chaque champ. Cette combinaison d'approches ne se superpose pas strictement à des techniques. Ainsi, la sémiotique mobilisée dans l'analyse des pratiques en bibliothèque ne correspond pas à une technique d'analyse de corpus. De même, l'approche des usages des sites reliés à Gallica se fait sans recours à des techniques d'enquêtes.
- 37 Dans les quatre cas, la construction de l'objet a été longue et fondée sur la confiance dans le pari collectif. Dans chaque cas, l'objet a fini par prendre une forme et un nom après le travail de discrimination minutieux de tout ce que cela était ou n'était pas, par

rapport à des catégories du complexe préexistantes : les médias, les textes, les dispositifs. Cette terminologie, qui n'est pas unifiée, atteste que les constructions conceptuelles sont liées aux points de vue différents et aux hiérarchisations qu'elles ont retenues. Malgré tout, un même effort pour saisir des configurations s'y manifeste, et un espace théorique cohérent se dégage de ces notions. Les notions de *trace d'usage*, de *prédilection sémiotique*, de *textiel*, de *composite* ont émergé de ce travail de recherche. Ces notions se situent à des niveaux différents d'analyse des problèmes, mais la façon particulière de les formuler y circule d'une façon visible.

- 38 Nous souhaitons également proposer à la suite, des lectures mutuelles auxquelles le séminaire a donné lieu, une réflexion sur le couple de notions « implication/accomplissement » qui semble informer l'ensemble du travail.
- 39 Le *textiel* est un état émergeant de la « forme-texte » entendue comme ensemble matériel et organisé de signes à l'écran. Cette notion permet d'éviter l'effet de « brouillage » auquel exposerait la nécessité paradoxale d'exprimer qu'il n'y a pas de clivage entre le *texte* et la *technique*, tout en mobilisant ces deux notions pour ce faire. Cette organisation n'est pas décidée *a priori* du point de vue d'un scripteur, fut-il théorique, ni *a posteriori* du point de vue du lecteur. Elle substitue à l'idée de fonctionnalités (sociales, techniques, sémiotiques) souvent associée aux processus d'actualisation ou d'interprétation, l'idée d'*implication*, laquelle s'applique à n'importe quel niveau de la pratique de lecture ou d'écriture, en amont, et en aval de celles-ci, et à n'importe quel point de l'épaisseur des objets par lesquels le texte manifeste sa présence.
- 40 Les notions de *trace d'usage* et de *prédilection sémiotique* opèrent comme des modes d'actualisation du textiel ; modes cohérents et différents à la fois. Il s'agit de décrire la façon dont s'inscrivent les initiatives rhétoriques et pratiques au sein du textiel, qui se trouve à la fois conservé et potentialisé par ces initiatives, et tiré du côté de telle ou telle de ses dimensions. C'est le caractère à la fois descriptif et épistémologique de ces notions qui est intéressant. Lorsque nous reconnaissons des traces d'usage dans des productions écrites, l'analyse conduit à préciser dans quelles conditions l'anticipation d'un usage peut s'inscrire dans le dispositif, ce qui s'opère dans une sorte de va et vient entre l'effort pour caractériser les modalités d'une médiation et le choix d'un point de vue d'analyse, entre action et sémiologie. Lorsqu'à l'observation, on dégage, de la multiplicité des événements de lecture, un ensemble de prédilections sémiotiques, on reconnaît l'activité d'appropriation de l'objet qui actualise d'une certaine façon le textiel, mais qui ne fait pourtant pas disparaître complètement les ambiguïtés et complexités dont il est porteur. Ces deux opérations sont imbriquées sans êtres symétriques puisque, si le scripteur tranche d'une certaine façon entre le sémiotique et la pratique, cette alternative reste malgré tout ouverte, dans tous les cas, pour le lecteur.
- 41 Le *composite* est, quant à lui, un mode de conceptualisation qui ne part pas du texte ou de l'action, mais des situations de mobilisation des savoirs. En situation, on recueille des données complexes qui conservent « vivantes » les relations entre des phénomènes observés. Certains ont trouvé une inscription textuelle, tandis que d'autres ne sont ni inscrits, ni symbolisés, mais s'accomplissent dans l'enquête.
- 42 Ces données correspondent, au plan empirique, à des savoirs « engagés » dans leur représentation, ou plutôt à des unités sociales de savoirs, hétérogènes car comportant des discours, des objets et des situations tels que mobilisés ensemble par des individus

en situation de travail par exemple. Mais elles sont, au plan théorique, des configurations analysées hors du point de vue des acteurs, hétérogènes à un autre titre, dans un cadre qui en organise les articulations en trois registres sémiotiques (singularités, relations, normes). Ce mode de conceptualisation s'efforce, ainsi, d'éviter l'effet de miroir que constituerait la délégation d'analyse aux acteurs, posture faussement modeste qui répugne à surajouter l'interprétation des chercheurs à la masse des savoirs circulant, mais qui ne permet, évidemment pas, d'espérer comprendre autrement que d'un point de vue engagé dans des rapports sociaux préexistants à la volonté de compréhension.

- 43 Le principe qui sous-tend les notions construites (trace d'usage, textiels, prédilection sémiotique, composites) consiste à ne pas réhomogénéiser dans un ordre (celui du discours, par exemple) ce que l'on s'est efforcé de saisir dans son hétérogénéité dynamique, au plan empirique et conceptuel, à ne pas présupposer *a priori* une détermination plutôt sémiotique ou plutôt sociale dans le rapport entre ce qui s'inscrit, ce qui se lit et ce qui se fait. Le problème de l'effet de brouillage lié à l'indépassable distinction sémantique entre techniques, textes et actions, est pris en charge par le textiel. Le problème de l'effet de miroir dû à la tentation de déléguer au discours des acteurs l'interprétation des liens complexes entre techniques, textes et action est pris en charge par le composite. Textiel et composites ne sont pas une seule et même chose, mais ils sont issus d'une dynamique identique et se « comprennent » l'un l'autre, le textiel comme objet théorique complexifié par un mode d'existence empirique hétérogène du texte en action, le composite comme type d'observable complexe, maintenu dans son état hétérogène le plus longtemps possible.
- 44 Ce mode de conceptualisation est sous-tendu par l'attention que l'on porte à la dimension communicationnelle des processus étudiés. C'est pourquoi il nous semble, à l'issue de cette recherche, que l'une des pistes possibles pour approfondir ces tensions et ces dynamiques, est d'aborder la communication en termes d'*implication*¹. Il est d'ailleurs possible que les médias informatisés ne fassent que nous aider à mieux qualifier des dimensions fondamentales de ce qui est en jeu dans tout dispositif de communication, et notamment dans les phénomènes de transformation qu'opèrent les changements médiatiques. Les rapports énonciatifs, et plus largement la médiation en jeu dans la communication, sont souvent définis à partir de la notion de contrat. Cette notion porte implicitement une métaphore à caractère juridique, même si la valeur de cette métaphore est tout à fait différente quand la notion sert, dans une sémiotique finalement internaliste, à objectiver une proposition de communication contenue dans un document, comme chez Veron, et quand elle implique, comme chez Charaudeau, le partage effectif, dans les têtes des participants, d'une sorte de convention aussi muette qu'impérieuse. François Jost a critiqué, à juste titre, la forte prétention idéaliste et formaliste que suppose cette dernière position, mais il ne l'a fait qu'en avançant la notion de « promesse », qui renvoie de fait à la matérialité d'un texte médiatique et au métatexte par lequel son émetteur justifie et explicite un projet de communication².
- 45 La notion d'implication de communication avait déjà été proposée avant les recherches ici présentées, mais sa justification n'apparaissait pas clairement. L'ensemble des notions précédemment commentées (textiel, trace d'usage, prédilection, composite) permettent d'expliquer pourquoi une approche de la communication, d'un point de vue matériel et social, relève plutôt de l'implication que du contrat. L'objet, tel qu'il est donné dans sa matérialité et dans le contexte dans lequel il est manipulé, implique

davantage qu'il n'explique. La communication, vue de près, n'est ni une promesse, ni un contrat. Ou plutôt, le contrat (proposé) ou la promesse (explicitée) ne peuvent intervenir que greffés sur l'implication. L'implication est l'inscription, dans les potentialités des objets, d'éléments d'une logique, à la fois d'échange et d'action. L'idée d'implication a l'avantage de ne pas neutraliser, par une symétrie factice, les pouvoirs en jeu dans la matérialité des dispositifs, comme dans la réalité des pratiques de leur appropriation, et en même temps, de placer ailleurs que dans le simple discours ou la transmission d'un message explicite, le lieu où se tissent les rapports. Sans doute est-ce le propre de toute communication écrite de relever ainsi de l'implication, mais le textiel donne une ampleur et une matérialité nouvelles à cette réalité.

Le plan politique

- 46 Toutes les approches développées dans les chapitres précédents procèdent, chacune à sa manière, d'un souci de rendre visibles des enjeux, des normes, des pouvoirs, que l'apparente naturalité du rapport entre « réseau » technique et « réseau » social tend à masquer ; ce qui les conduit, en négatif, à s'inscrire en polémique contre des représentations hégémoniques des « systèmes d'information ». Pour autant, la démarche ne procède pas fondamentalement d'une posture polémique, elle ne se définit pas comme résistance.
- 47 La logique scientifique débouche, au terme de la recherche, sur une interrogation politique commune à l'ensemble des membres du groupe. On peut la formuler très schématiquement dans les termes suivants : la volonté normative d'optimisation de la communication par les réseaux (communication intégrée et sur sémiotisée) heurte de plein fouet l'hétérogénéité des pratiques et des « mondes » dans lesquels nous évoluons. Ce que les réseaux mettent en scène comme norme et qu'ils rendent apparemment possible, c'est le passage de la page comme représentation du monde à l'écran comme représentation du monde et de l'accès au monde. L'écriture, entée par l'informatique, deviendrait le support d'une métapratiq, d'une pratique intégratrice de toutes les pratiques, mettant en langage unique toutes ces pratiques.
- 48 Nous avons cherché à éclairer cette réalité de plusieurs points de vue complémentaires, qu'on peut considérer comme des points d'appui pour comprendre la dimension réellement politique des pratiques liées aux transformations médiatiques contemporaines. La recherche montre l'existence et la nature de ce projet intégrateur ; elle en décrit l'incarnation dans les formes écrites et les schémas d'action qui s'y inscrivent ; elle montre aussi que la réalité des dynamiques du lire/écrire/récrire se réalise ailleurs et autrement que dans les objets qui prétendent la modéliser ; elle éclaire, sur la base de ces niveaux d'analyse imbriqués, le jeu réel de la contrainte et de l'initiative ; elle montre enfin que le projet d'écrire les pratiques est à la fois inévitablement lié à l'informatisation des médias et inévitablement confronté à sa propre impossibilité.
- 49 Dans ce mouvement d'analyse, l'écriture, qui est abordée dans la recherche comme un mode d'organisation des échanges symboliques et de socialisation des savoirs, prend toute sa force en tant que lieu d'exercice d'un pouvoir et d'une mise en ordre des choses et des êtres, en tant qu'inscription de normes dans l'espace et le temps. L'informatique est caractérisée comme l'un des modes d'existence de ces pouvoirs de

l'écrit, non neutre dans son organisation symbolique, dans sa façon de distribuer le lisible et l'illisible, dans les engagements et savoirs qu'il exige des sujets sociaux.

- 50 C'est pourquoi la construction particulière des objets qui a été ici tentée, entre technique, signes et pratiques, peut nourrir un regard original et éclairant sur la question du pouvoir et de la liberté. Elle peut aider à la définition de postures politiques, sans que son rôle soit de définir elle-même ces postures, qui relèvent des sujets sociaux confrontés à l'ordre écrit, ici caractérisé.
- 51 En effet, les choix méthodologiques et épistémologiques retenus pour caractériser le processus de communication ont des conséquences dans la façon de rendre visibles les effets de pouvoir. Ce qui est parfois défini comme des résistances au projet d'intégration des pratiques apparaît, vis-à-vis d'une telle approche des processus de communication, comme la simple manifestation du fait que ce projet est impossible. La modélisation de la pratique par l'écriture fait l'objet de résistances, non parce que les sujets sociaux seraient réticents vis-à-vis d'elle, mais parce qu'il est dans la nature du social qu'elle laisse un reste plus grand qu'elle. Ce qui est homogénéisé ici, est là rechargé d'hétérogénéité ; ce qui s'est inscrit sous la forme d'une imagerie conviviale, réapparaît sous la figure d'un jeu de différences. Certes (et cela fait évidemment partie de la situation décrite) les acteurs maintiennent ou produisent parfois l'illusion de l'intégration lisse et homogène des objets, temps et lieux de la pratique ; mais ils ne peuvent le faire qu'au prix d'un foisonnement d'actions, de productions, de régulations plus ou moins « secrètes », c'est-à-dire assumées de façon informelle : par exemple, le maintien dans l'informatisation d'une norme de bibliothéconomie lisse se paie d'une profusion de ruptures temporelles, spatiales. L'aplatissement des savoirs sur l'écran y est compensé par des productions qui assurent le relais provisoire entre une forme et une autre.
- 52 La tension entre cette norme perçue et l'impossibilité de l'assumer dans la pratique produit bien souvent de la souffrance et de l'illégitimité. À tout le moins produit-elle de la pratique clandestine non symbolisée. Prenons l'exemple de deux figures inversées qui manifestent cette prolifération des pratiques non symbolisées, figures qui ont pour effet de réintroduire l'hétérogénéité dans les espaces et les objets. Sur le terrain consacré à l'appropriation des textes de réseaux, on voit des lecteurs éliminer quantités de choses pour reconstituer la différenciation des rapports à l'écrit. À l'inverse, sur un autre terrain, on observe des personnes qui dupliquent des pages Web pour reconstituer l'espace différencié de la bibliothèque.
- 53 La position que nous avons adoptée par rapport aux réseaux dans notre recherche reflète cette même nécessité de ne pas homogénéiser d'avance ce qui n'a pas lieu de l'être : nous partons du réseau dans son acception technique, comme dispositif informatique permettant de mettre en circulation des objets. Mais ce n'est pas pour autant que nous nous intéressons à la manière dont ce réseau est relié à d'autres réseaux, notamment sociaux.
- 54 Cette position demanderait de longs développements ; nous avons seulement souhaité ici en marquer la place. Nous insistons, malgré tout, pour finir sur trois aspects de ce travail, sur les choix de recherche rencontrant une définition du pouvoir.
- 55 Il nous semble tout d'abord important de souligner que l'approche du pouvoir, ici proposée, rend illusoire toute solution globale aux questions posées, soit par la représentation de l'informatique distribuée comme nouvel espace de liberté, soit au contraire, au nom d'une résistance des hommes aux servitudes de la technique. Si l'on

entre dans l'analyse des composites, il n'est pas possible de dissocier l'un de l'autre, un espace de la stratégie et un espace de la tactique, un pouvoir des producteurs et une liberté des récepteurs. Ce qui est en jeu dans la saisie des formes, dans les prises de distance ou dans la manipulation des objets textuels n'est pas descriptible par une simple dichotomie de cet ordre (tactique opposée à la stratégie, braconnage, etc.). Les choses sont plus complexes, elles nécessitent d'entrer dans les opérations de sens, le jeu des formes et des formats, la logique des investissements, l'espace des normes incorporées, décrites, inscrites.

- 56 C'est bien ce qui nous semble définir la valeur propre du travail de recherche, du point de vue politique. Les objets et les situations que nous décrivons peuvent être saisis (sont souvent saisis) par des discours militants ou volontaristes. Et les objets n'ont pas de sens, on l'a vu, indépendamment des projets. Mais la recherche apporte un point de vue particulier, moins en tant que renfort pour l'action politique qu'au regard même des conditions de possibilité de cette action. Bien souvent, les mouvements de revendication, de contrôle, de dénonciation, de « résistance » procèdent de catégories qui ne relèvent pas d'une réelle prise en compte de ce qui se joue effectivement entre formes, normes et sens dans les relations entre objets, textes et usages. C'est pourquoi les valeurs politiques peuvent relever d'une définition illusoire de la liberté, quand elles ne reprennent pas les catégories idéologiques par lesquelles les projets libéraux et technicistes définissent ce dont il est question (liberté de l'information, « *open source* », etc.). Toute la difficulté réside dans le fait que nous ne disposons pas d'une définition réaliste, froide, purement pragmatique, de ce que sont les médias de l'écriture. Il n'est pas possible de comprendre en quoi consistent les libertés et les contraintes de l'écriture sans entrer dans le travail amorcé ici. Il nous semble notamment illusoire de proposer, comme on le fait parfois, de démystifier la technique, de décharger les médias informatisés de la dimension imaginaire ou idéologique dont ils sont chargés, en distinguant les discours d'accompagnement de la réalité des objets et des pratiques. Tout au contraire de cet idéal consistant à créer une approche purement positive, pragmatique et réaliste de la technique, l'aventure intellectuelle que nous avons menée, vise à dégager des espaces pour comprendre, analyser et sans doute juger le jeu inextricable des médias réels et des médias rêvés.
- 57 Une telle approche est sans doute difficile à situer justement et à assumer pratiquement, dans le contexte discursif qui accompagne le développement supposé d'une « société de l'information », avec ce qu'il suppose de géographie préconstruite des positions. Notre souci est pourtant étranger à la volonté de prendre position directement par rapport à ce projet, il vise à assurer autant de distance que possible vis-à-vis de l'embrigadement pour tel ou tel camp (catégorisations en progressistes ou rétrogrades, technophiles ou technophobes ; hommes de pensées et hommes d'action...). Les postures ici explicitées signifient que l'approche des réalités politiques de l'écriture n'a rien à voir avec un positionnement pour ou contre un tel projet. Certes, en contexte idéologique, ne pas prendre le train du changement est stigmatisé comme l'incarnation d'une position. Pourtant, la dimension politique de notre recherche ne réside en aucun cas en une prise de position par rapport à la norme de changement associée à l'informatique, puis aux réseaux. Elle consiste en un effort pour désolidariser la production de recherche sur ces phénomènes des enjeux discursifs liés à la promotion des objets techniques et des modèles sociaux. En somme, elle vise à dissocier, autant qu'il est possible, les temporalités de la recherche et les temporalités de la promotion des changements. Le temps et l'effort investis dans un

accompagnement de ces phénomènes, mené dans la perspective qui est la nôtre, est peut-être d'autant plus important.

NOTES

1. Pour une première formulation de la notion d'implication en communication, voir : JEANNERET, Yves, *l'Affaire Sokal ou la querelle des impostures*, Paris, PUF, 1998, p. 26.
2. VERON, Eliseo, « L'analyse du « contrat de lecture », une nouvelle méthode pour les études de positionnements de supports de presse », dans *Médias : expériences, recherches actuelles, applications*, IREP, 1985 ; CHARAUDEAU, Patrick, « Éléments de sémiolinguistique : d'une théorie du langage à une analyse de discours ». *Connexions*, n° 38, 1982 ; JOST, François, « La Promesse des genres », *Réseaux*, n° 81, 1997.

Annexe I. Figures de relation au texte (consultations du corpus OGM)

- 1 À noter : Les tableaux se lisent sur les deux pages se faisant face.

Postures à dominante critique (3)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Aude Étudiante, 25 ans	Posture critique. Projet métaéditorial. Elle essaie de décrire et d'élucider la construction éditoriale, afin de décider de lire ou de négliger. <i>Projet à fondement éthique (autonomie de jugement dans l'avenir).</i>	Relation éditoriale. Parcours rapide, prise de signes, diagnostic sémiotique et discursif. Manifestations de réactions. Repentirs, hésitations, signes visibles de choix stratégiques. Lecture stigmatisante distanciée.
Johanne Documentaliste, 25 ans	Posture critique. Projet métaéditorial. Elle opère une qualification des textes dans leurs diverses dimensions. <i>Projet à caractère polémique : résister au flot (projet antihéretique des projets de capitalisation).</i>	Relation éclectique. Gamme très diversifiée de points de vue et d'attitudes pour prendre des indices sur la lisibilité du texte son statut éditorial, son discours, et aussi ses ressources techniques.
Séverine Éducatrice spécialisée, 20 ans	Posture critique. Projet dialogique. Elle repère les discours pour définir un point de vue. Elle élimine les discours non sincères. <i>Projet fondé sur un principe politique de débat.</i>	Relation argumentative. Diagnostiquer l'orientation argumentative et le degré de fiabilité de l'intention affichée. Prises d'indices par lecture rapide de spécimens discursifs.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Texte complexe organisé à plusieurs niveaux. <i>Il fait l'objet d'une analyse des postures discursives et des marques des énonciation éditoriale.</i> C'est un objet à scruter.	Variation des points de vue. Elle prend des marques de toutes natures et change beaucoup de stratégies en fonction de ce à quoi elle est confrontée.	Caractérisation des formes du texte. Elle identifie bien les types de texte: fait quelques erreurs sur les unités textuelles trop enfouies ou polyphoniques, qualifiées de façon globale.
Objet qu'il faut mettre à distance. On peut plus ou moins lui faire confiance, en fonction des différents éléments de qualification visible. C'est un ensemble trop vaste et trop mal structuré, contre lequel on doit se défendre.	Prise de marques multiples pour une vue globale: « Je scanne ce que je vois. » Elle exploite des signes divers, mais résiste au fait de <i>naviguer</i> , d'être emportée par le flot. Inscrit des traces de la lecture pour en tenir mémoire (Petit Poucet).	Qualification des enjeux de la lecture d'écran. Elle décrit le risque d'être happé et pose l'exigence de reconstruire du texte: matérialité, lisibilité, qualification discursive. Elle qualifie efficacement les sites par le négatif (figure trop ambiguë).
Objet discursif orienté. L'orientation argumentative et la posture énonciative doivent apparaître clairement dans l'espace du texte. Le linguistique prime les autres codes. L'objet suscite des prélèvements.	Sélection des seuls éléments discursifs. Elle fait un gros travail d'abstraction sur le texte pour gommer toutes les autres dimensions et ne retenir que celle d'un discours. Posture clairement affirmée et assumée.	Qualification en pour/contre et en clair/pas clair. Elle se centre sur une dimension, très abstraite de toute autre considération. Le résultat est efficace (le choix de matière discursive et la capacité de lecture correspondent très bien au projet). Elle identifie les positions dans le débat.

Postures à dominante experte (2)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Caroline Enseignante en documentation, 40 ans	Posture experte. Projet informationnel. Elle évalue la qualité informationnelle des sites comme services pour usagers. <i>Projet fondé dans une compétence spécifique.</i>	Relation ergonomique. Diagnostic de l'objet fondé sur le prélèvement de spécimens, confrontés à des critères d'efficacité et de mise en forme professionnelle de l'information.
Patrick Chercheur en traitement du signal, 35 ans	Posture experte. Projet dialogique. Il défend un type d'usage de l'Internet, non marchand et ouvert. <i>Projet fondé sur une conception politique de l'informatique, elle-même nourrie d'esthétique du texte brut.</i>	Relation de diagnostic à des indices-symptômes. Découvrir derrière le visible le type de posture de production. Interprétation des choix d'usage des outils existants.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Produit informationnel pour usager. Elle juge l'objet bien ou mal fait en termes d'exploitation des outils disponibles. C'est une production à juger. L'objet intègre ou n'intègre pas les nouveaux outils de l'information.	Extraction d'un langage documentaire. Elle choisit les entrées dans le texte qui donnent accès à des atomes informationnels, et donc privilégie les signes se rattachant à des langages normalisés (URL, fenêtres de saisie).	Porte-parole de l'usager : « Je ne comprends pas. » Elle manifeste un étonnement vis-à-vis du caractère anarchique de l'organisation de l'information. Elle qualifie le texte sur un de ses axes, la structuration des contenus mais se trompe davantage sur la dimension discursive-éditoriale.
Un objet logiciel <i>open source</i> . Les choix logiciels des auteurs permettent de diagnostiquer si l'on a affaire à un traitement ouvert de l'information. Le code alphanumérique et l'affichage en surface de l'information sont des critères de crédibilité.	Stigmatisation des sites. Il rappelle les contrats implicites de respect de l'internaute (netiquette). Son jugement s'accompagne d'ébranlement critique. Il fabrique des contre-objets logiciels faisant mémoire (bouton « back »).	Ébranlement critique : « C'est un scandale. » Il porte un jugement binaire : respecte ou ne respecte pas le primat de l'information. L'informationnel s'oppose au commercial, le texte à l'image et le rapide au lent. L'auteur du site doit ces services à l'usager de l'information.

Postures à dominante cynique (3)

Identification	Nature du projet	Relation au textuel
Maxime Administrateur de réseau, 24 ans	Posture cynique. Projet dialogique. Il cherche à percer à jour les intentions de communication. Mais l'idée de manipulation induit une méfiance systématique. <i>Projet qui suggère une relation cynique vis-à-vis de la « com ».</i>	Relation dévoilante. Lecture critique approfondie du texte. Reconstitution du montage pragmatique et du contrat de communication. Critique des stratégies au nom d'un idéal implicite du texte non rhétorique, pur.
Véronique Médecin, 40 ans	Posture cynique. Projet pragmatique. Elle prend pour objet l'usage de l'outil. Teste la possibilité de récupérer des informations crédibles, avec un préjugé défavorable. Absence d'auto-accusation. <i>Projet qui engage une opposition culture/technique.</i>	Désorientation, déception assumées sans culpabilité. Pas d'effort de qualification des signes. Pas de distinction entre - difficultés ergonomiques et lectoriales. Attitude ironique envers l'outil.
Geneviève Secrétaire de direction, 45 ans	Posture cynique. Projet composite. Elle présente la consigne comme une contrainte dépourvue de sens. Le projet est très difficile à identifier, il semble y avoir des amorces de plusieurs projets, avec une dominante dialogique-pragmatique. <i>Projet enfermé dans l'ici-maintenant du rapport observateur-observé.</i>	Relation de repérage. Inventaire d'objets, mise en rapport des lieux et des postures discursives. Elle se donne de proche en proche des cibles ponctuelles. Cherche la page d'accueil, cherche si elle « ne rate rien ». Trend des spécimens de textes.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Une machine discursive homogène. Les indices permettent de savoir qui intoxique qui. Mais tout le monde intoxique. Le caractère informatif du texte n'est pas thématisé, le discours serait le même sur des plaquettes, le support est totalement banalisé.	Expression de révoltes. L'aisance dans la pratique de l'écran permet d'utiliser l'espace visuel sans le thématiser, pour accéder au discours et le stigmatiser. Probablement quelqu'un qui a intégré l'outil assez pour peu s'y intéresser en lui-même.	Identification efficace du contrat de communication fondée sur une lecture précise des textes et la reconstitution des données pragmatiques de la communication. Finalement, tous les textes sont en équivalence. Tout ce qui n'est pas manœuvre rhétorique est négligé. Ça s'inscrit dans une posture désabusée vis-à-vis des discours de tout ordre.
Un objet technique écran. C'est un objet homogène dans son ensemble, décrit comme difficile et inefficace. Elle active des signes de toutes natures.	Pas de maîtrise des formes textuelles. Les capacités lectoriales élevées sont inhibées par la relation pratique et imaginaire à l'objet. L'initiative s'exprime dans le commentaire.	Médiologie livre contre écran Elle refuse d'examiner les différences entre les textes. Elle identifie le phénomène de charge contextuelle et énonciative pour le lecteur et s'en lasse. Elle compare globalement le réseau à l'objet livre.
Un objet complexe non structuré. Elle cherche ponctuellement des choses, n'a qu'une conscience partielle des opérations qu'elle réalise, identifie mal la nature des relations logiciel/texte.	Initiative incertaine. Elle subit les effets de captation des unités textuelles présentes (réticence vis-à-vis de l'observation et/ou manque de prise sur l'activité?). Elle paraît attendre d'être séduite ou surprise par le texte et affirme sa déception.	Jugements impressionnistes sur des éléments du texte. Mais aussi d'assez bonnes qualifications discursives.

Postures à dominante capitalisante (5)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Pascale Secrétaire, 35 ans	Posture capitalisante. Projet informationnel. Elle collecte des éléments informationnels. Elle vise à rassembler un maximum d'informations nouvelles sur les produits et les risques. <i>Projet à fondement pragmatique (familial, consumériste, quotidien).</i>	Relation thématique. Parcours guidé par le suivi de pistes thématiques. Navigation par activation de liens. Parcours systématique des ressources au sein d'une thématique. Confection de fiches. Lecture extensive interne.
André Retraité, 60 ans	Posture capitalisante. Projet composite. Il tente de qualifier les différentes sources présentes sur les sites. Il rencontre en permanence des difficultés d'identification du fonctionnement informatique, mais poursuit son projet. <i>Projet qui manifeste un effort d'efficacité.</i>	Relation documentaire-discursive Faire un inventaire de ce qui est disponible comme points de vue sur le sujet. Situer « où il est ».
Hélène Employée municipale, 25 ans	Posture capitalisante. Projet institutionnel. Elle cherche à identifier des savoirs crédibles, scientifiques et objectifs. Elle pense à les trouver, mais aussi à en garder mémoire. Elle rélève l'expérience à son parcours universitaire. <i>Projet défini en référence avec un « complexe » scolaire.</i>	Relation documentaire/discursive. Elle cherche à repérer les sites et à les évaluer au triple plan : Donnent-ils accès rapidement à une information organisée ? Apportent-ils un savoir nouveau ? Sont-ils scientifiquement crédibles et objectifs ?

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Forme enveloppant des contenus. Certains signes sont censés donner accès à de l'information, à l'exclusion d'autres signes creux. Elle repère et collecte des éléments informationnels, fabrique une mémoire capitalisante (fiches).	Confection d'ensembles de ressources. La lecture est procédurale: elle exerce des choix thématiques de proche en proche, affirme l'intérêt et le désintérêt pour des éléments de texte abordés à partir des thèmes.	Qu'est-ce qu'il y a de neuf? Elle fait une qualification binaire: il y a ou il n'y a pas d'information. Elle fréquente périodiquement des sites repérés comme ressources. Elle donne une importance à la mise à jour de l'information. Elle soumet les productions au critère de la correspondance au réel.
Collection de points de vue repérés par indices. Il s'appuie sur les noms des sites et sur certains détails discursifs comme sur des indicateurs socio-discursifs. Il est sollicité par les difficultés d'identification des fonctions d'interface logicielle.	Initiatives éclectiques. Il essaie diverses entrées pour trouver des indices d'organisation documentaire et de positionnement discursif. Il commente ses difficultés en les référant à son inexpertise.	Constat d'échec global. Qualification énonciative des sites (partiellement erronée car fondée sur certains indices isolés et mal interprétés).
Un objet global qui se juge au premier regard. Elle pratique un diagnostic global à partir d'une présentation générale. Recherche d'un équivalent de la table des matières du livre, privilégie les paratextes.	Fabrication d'un corpus. Elle sélectionne des sites, fabrique des listes, imprime. Elle inscrit des marques papier, fabrique de la mémoire manipulable.	Sélection d'une information de qualité. À partir de trois critères: une bonne organisation documentaire; une qualification scientifique, spécialisée; correspondant à une ignorance personnelle. Indifférence aux dimensions éditoriales et discursives-énonciative, Recherche de neutralité.

Postures à dominante capitalisante (5)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Monique Cadre administratif, 55 ans	Posture capitalisante Projet institutionnel Elle cherche à établir une connaissance certifiée, en polémique contre un excès de discours partiels et partisans (la <i>doxa</i>). <i>Projet à fondement académique (légitimité de la connaissance par-delà le discours courant)</i>	Relation discursive. Elle affirme une pratique très sélective des textes. Elle commente ses rejets et sa recherche d'un texte crédible. Elle élimine les textes argumentatifs. Elle a des manifestations vives de rejet. Lecture intensive interne.
Corinne Secrétaire de direction, 30 ans	Posture capitalisante. Projet métaphorique. Elle cherche un objet textuel ou documentaire défini, repère des documents qu'elle isole et qualifie et anticipe la manipulation qu'elle en aura. <i>Projet ancré dans une compétence professionnelle techniquement armée de manipulation de documents.</i>	Relation documentaire-logicielle. Elle reconstruit des objets textuels correspondant à des modèles qu'elle connaît et elle les relie à un usage. Elle agit sur les architextes pour en assurer la mémoire et la conservation.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Discours représentant un savoir. Texte (en principe discursif) écrit et organisé avec soin. Crédibilisé par une signature renvoyant à un savoir institutionnellement attesté.	Tri des sources. Les jugements d'acceptation ou de rejet sont péremptoirs. Mais leur pertinence dépend du fait que les sites affichent ou non une identité institutionnelle.	Comment être objectif? Renvoi du texte à son instance auctoriale supposée. Qualification des textes à partir de signes de statut. Classement immédiat en sérieux/pas sérieux. Refus de l'argumentatif. Interprétation parfois sommaire des marques autoriales.
Ordinateur traitant du texte. Elle raisonne en termes d'unités textuelles hétérogènes, adaptées à des usages (genres documentaires). Elle les manipule en opérant sur l'ensemble des logiciels. C'est la seule à sortir du navigateur pour raisonner en termes d'ordinateur.	Dominer le composite des ressources textuelles. Elle se donne des objets à posséder et maîtriser. Elle utilise toute la gamme des ressources pour les trouver et les conserver, anticiper les actes d'intervention sur eux. Elle ne dit pas qu'elle fera, elle fait.	Qualification pragmatique-informationnelle. Tri conduisant à retenir ou éliminer les objets susceptibles d'usage documentaire efficace et les ressources logicielles adaptées à la manipulation des entités textuelles. Reprise des catégorisations et valeurs dominantes (rapidité, opposition pub-info, crédibilité).

Postures à dominante sidérée (4)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Delphine Responsable multimédia en bibliothèque municipale, 32 ans	Posture sidérée. Projet métaphorique. Elle essaie de procéder à une lecture retrouvant la page de livre. Projet antithétique du projet méta-éditorial. <i>Projet difficile à interpréter, très décalé par rapport aux usages attendus du réseau.</i>	Relation perceptive. Elle lit, dans l'ordre où elles lui sont présentées, les unités textuelles.
Claire Magasinière en bibliothèque, 29 ans	Posture sidérée. Projet pragmatique. Observation très uniforme : elle cherche à mettre la main sur le « bon » signe passeur et commente en permanence la difficulté de se repérer. <i>Projet hanté par un imaginaire du parcours.</i>	Relation navigationnelle. Elle cherche la porte qui donne accès à un lieu où serait l'information. La métaphore de la navigation la capture totalement. Elle thématise une incapacité à se repérer spatialement, une difficulté structurelle fatale face au support.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
Ensemble de pages à lire dans l'ordre. Son absence de considération de la structure hypertexte étonne les observateurs. Sa lecture est perçue comme très paradoxale.	Lecture intensive. La liste est l'équivalent d'une table des matières. Aucune prise de distance pour qualification globale.	Pas de qualification. Absence de métadiscours pour des raisons incertaines (peut-être liées à situation, peut-être cohérentes avec l'absence réelle d'initiative vis-à-vis du texte). La tendance des observateurs est de dénigrer ce comportement comme irrationnel.
Collection de routes trompeuses. Le texte n'a pas de forme générale, c'est une sorte de collection d'énigmes séparées. Le travail est donc analytique sans repérage d'une forme.	Focalisation sur la recherche des signes passeurs. Le comportement et les commentaires développent la question de l'interprétation des signes passeurs, en les prenant isolément chacun comme un indice, sans considérer l'espace de l'écran.	Absence de qualification. Le texte reste métaphoriquement un lieu (un labyrinthe), il ne s'opère pas de distinction structurale en son sein. Elle exprime le sentiment d'un échec réitéré et inévitable.

Postures à dominante sidérée (4)

Identification	Nature du projet	Relation au textiel
Amélie Étudiante, 25 ans	Posture sidérée. Projet informationnel. Elle exprime un désir de capitalisation qui n'aboutit pas. Elle a le projet de faire un défrichage de sites donnant une information pertinente. Elle ne semble pas consciente de son échec. <i>Projet hanté par un imaginaire du parcours.</i>	Relation lexicale. Elle fuit en avant par termes ponctués à la recherche d'un objectif, « l'info » (y compris adresse OGM). Elle traverse les textes par l'intérieur en attrapant des lexèmes.
Françoise Retraitée, 60 ans	Posture sidérée. Projet pragmatique. Elle se focalise dans l'action et les commentaires sur la dimension médiologique-matérielle du dispositif et sur les actes qu'elle est conduite à faire pour le piloter. <i>Projet marqué avant tout par le sentiment de ne pas être « à la page ».</i>	Relation ergonomique-polémique. Elle décrit les conditions d'accès au texte et commente les effets destructeurs de l'injonction technologique. Elle interpelle la machine et s'interroge sur elle-même.

Figure de l'objet sémiotique	Forme du rapport contrainte-initiative	Effets de la qualification
<p>Objet homogène et discontinu.</p> <p>Un tout textuel sans frontières définies, contenant virtuellement un ensemble d'informations pertinentes (« je vérifie que ça correspond bien »).</p> <p>Pas de prise en compte de macrostructures discursives ou visuelles.</p>	<p>Agir sur les signes passeurs censés être informationnels.</p> <p>Elle veut les faire tous et elle ne veut pas les lâcher (les tenant par l'intermédiaire de la souris).</p> <p>Mais elle ne prend pas d'initiative de qualification ou repérage de l'unité textuelle.</p>	<p>Je ne me rappelle pas lesquels j'ai faits.</p> <p>Elle ne perçoit pas les indices qui permettent d'introduire de l'hétérogénéité. Le résultat lui semble d'une homogénéité totale.</p> <p>Elle classe en informatif / non informatif, opposant la « pub » à l'« info ».</p> <p>Mais l'info reste toujours « en avant » d'elle.</p>
<p>Machine qui déforme le texte.</p> <p>De façon inintelligible et imprévue.</p> <p>Les textes ne sont pas individualisés, l'objet-là est une machine avec ses effets.</p>	<p>Dominante de commentaire sur l'action.</p> <p>Il n'y a pas de projet vis-à-vis du texte.</p> <p>Les démêlés avec l'objet technique et les interrogations sur le processus de communication masquent le texte.</p>	<p>Inquiétude vis-à-vis du support, absence de qualification du texte.</p> <p>Ce qui est qualifié comme échec, c'est l'absence de dialogue entre elle et la machine.</p>

Annexe II. Références bibliographiques

- 1 ANIS, **Jacques**, *Livre : Texte et ordinateur : L'écriture réinventée*, De Boeck, (collection « Méthodes en sciences humaines »), 1997.
- 2 AURAY, **Nicolas**, *Politique de l'informatique et de l'information : les pionniers de la nouvelle frontière électronique*, 2 vol., 588 p. Thèse sous la direction de THEVENOT, Laurent, Paris, EHESS, 2001.
- 3 BABOU, **Igor**, « Des discours d'accompagnement aux langages : les nouveaux médias », *Études de linguistique appliquée*, n° 112, Paris, Didier Érudition, octobre-décembre 1998, p. 407-420.
- 4 BABOU, **Igor**, *Science, télévision et rationalité - analyse du discours télévisuel à propos du cerveau*, 13 décembre 1999, université de Paris 7.
- 5 BACCINO, **T.** et COLOMBI, **T.**, « L'analyse des mouvements des yeux sur le Web », dans A. VOMHOFE (Ed.), *Les Interactions Homme-Système : perspectives et recherches psycho-ergonomiques*, Paris, Hermès, 2001, p. 127-148.
- 6 BARATIN, **Marc** et JACOB, **Christian** [sous la dir. de], *Le Pouvoir des bibliothèques : la mémoire des livres en Occident*, Paris, Albin Michel, 1996.
- 7 BARBIER-BOUVET, **Jean-François** et POULAIN, **Martine**, *Publics à l'œuvre, pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*, Paris, Bpi, 1986.
- 8 BASTIEN, **J.M.C.**, et SCAPIN, **D.L.**, « Evaluating a User Interface with Ergonomic Criteria », *Rapport de recherche*, INRIA, n° 2326, Rocquencourt, août 1994.
- 9 BÉGUIN, **Annette**, « Le corps dans les lectures à l'écran », *Spirale*, n° 28, Lille, IUFM Nord-Pas-de-Calais, octobre 2000, p. 145-162.
- 10 BÉGUIN **Daniel**, « Les usages et les antiquisants », dans *Comprendre les usages de l'Internet* [sous la dir. d'Éric GUICHARD], Paris, ENS, 2001, p 103-111.
- 11 BÉGUIN, **Annette** et AMOUGOU, **Bénédicte**, « Du laboratoire au cédérom: expérience sur cédérom pour acquérir des connaissances en chimie », *Recherches en communication*, Louvain, université catholique de Louvain, à paraître.

- 12 BÉGUIN, **Annette**, « Thesaurus Language and Mental Development », dans MUSTAFA EL HADI, Widad (dir.), *Structures and Relations in Knowledge*
- 13 *Organization*, Würzburg, Ergon Verlag, 1998, p. 269-275.
- 14 BÉGUIN, **Annette**, *Lecture et lisibilité des manuels d'histoire*, 3 vol., 766 p. Thèse sous la direction de LOSFELD, Gérard, Lille, université de Lille III, Charles de Gaulle, 1994.
- 15 BENVENISTE, **Émile**, 1956. « La nature des pronoms », p. 34-37, dans *For Roman Jakobson: Essays on the occasion of his sixtieth Birthday*, 11 oct. 1956 [sous la direction de M. HALLE ; H. G. LUNT, H. MC LEAN, CH.
- 16 SCHOONEVELD], La Haye, Mouton. Repris dans *Problèmes de linguistique*
- 17 *générale 1*, Paris, Gallimard (coll. « Bibliothèque des sciences humaines »/coll. « TEL », 7), 1966, p. 251-257.
- 18 BENVENISTE, **Émile**, « De la subjectivité dans le langage », *Journal de psychologie*, juillet-septembre 1958. Repris dans *Problèmes de linguistique générale 1*, Paris, Gallimard (collection « Bibliothèque des sciences humaines »/ collection « TEL », 7), 1966, p. 28-266.
- 19 BLANCHARD, **Gérard**, *Aide au choix de la typographie*, Atelier Perrousseaux, 1998.
- 20 BOLTER, **J. David**, *Writing Space: The Computer, Hypertext, and the History of Writing*, Hillsdale (N. J.), Lawrence Erlbaum, 1991.
- 21 BOLTER, **J. David** et GRUSIN, **R.**, « Remediation: Understanding New Media », MIT press, 2000 BOWKER Geoffrey C. ; LEIGH STAR, **Susan**, *Sorting Things out: Classification and its Consequences*, Cambridge (Ma)/Londres, MIT, 1999.
- 22 BRIATTE, **Katell**, « Matériaux pour une rhétorique de l'hypertexte », *Strumenti critici*, n° 85, Bologne, Il Molino, 1997, p. 489-508.
- 23 BROCHU, **Danièle** et NOËL-CADET, **Nathalie**, « Usages présupposés et usages réels ou comment les musées virtuels invitent à penser une approche nouvelle des rapports entre concepteurs et utilisateurs », dans *Émergences et continuité dans les recherches en information et communication*, 2001, p. 33- 40. Actes du XII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication Unesco (Paris), Rennes, SFSIC, 10-13 janvier 2001.
- 24 BRUNER, **Jerome**, « A Cognitive Theory of Personality », *Contemporary Psychology*, 1, 1956. p. 355-357.
- 25 CALABRESE, **Omar**, *Il Linguaggio del arte*, Milan, Fabbri, Bompiani, Sonzogno, Etas (coll. « Strumenti Bompiani »), 1989.
- 26 CHARTIER, **Roger**, *Le Livre en révolutions*, Paris, Textuel, 1997.
- 27 CLASTRES, **Pierre**, *La Société contre l'État*, Paris, Éditions de Minuit, 1974.
- 28 COMPAGNON, **Antoine**, *La Seconde Main: ou le travail de la citation*, Paris, Éditions du Seuil, 1979.
- 29 COTTE, **Dominique**, « De la une à l'écran, avatars du texte journalistique », *Communication & langages*, n° 129. Paris, Colin, 2001, p. 64-78.
- 30 COTTE, **Dominique**, « L'Approche néophyte de la page web ou mais là où je clique », *Les Cahiers du numérique*, à paraître.
- 31 COTTE, **Dominique**, « Le texte numérique et l'intériorisation des dispositifs documentaires », *Document numérique*, n° 3-4, Paris, Hermès, 1998, p. 259-280.

- 32 COTTE, **Dominique**, « Représentation des connaissances et convergence numérique : le défi de la complexité », *Document numérique*, vol. 4, n° 1-2. Paris, Hermès, 2000.
- 33 COTTE, **Dominique**, *Sauts technologiques et ruptures dans les systèmes de représentation des connaissances : étude sur le texte numérique comme objet technique*, 1 vol., 291p. Thèse sous la direction de LOSFELD, Gérard, Lille, université de Lille III, Charles de Gaulle, 1999.
- 34 DAVALLON, **Jean**, GOTTESDIENER, **Hana** et LEMAREC, **Joëlle**, *Approche de la construction des usages de cédéroms culturels liés aux musées*, Direction des musées de France/Réunion des musées nationaux, 1997.
- 35 DAVALLON **Jean** et LEMAREC **Joëlle**, « L'usage en son contexte : sur les usages des interactifs et des cédéroms de musées », *Réseaux*, n° 101, p. 173-195, 2000.
- 36 DAVALLON **Jean** et LE MAREC **Joëlle**, « Saisir des usages en construction », dans *Rencontres médias 2 (1997-1998) : Aspects des nouvelles technologies de l'information*, p. 117-132. Actes de L'Observatoire des lectures hypermédias, 20 oct. 1997-9 février 1998, Bpi-Centre Georges Pompidou et université Paris 8, Paris, Bpi 1998.
- 37 DAVALLON, **Jean**, « Une écriture éphémère : l'exposition face au multimédia », *Degrés*, 92-93, hiver 1997-printemps 1998. Repris dans *L'Exposition à l'œuvre : Stratégies de communication et médiation symbolique*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- 38 DESPRÉS-LONNET, **Marie**, « L'écran, nouvelle barrière au savoir ? », Actes du colloque *Le Savoir à l'heure des réseaux*, Paris, Fadben, 2002.
- 39 DESPRÉS-LONNET, **Marie**, « Les services de l'Internet : dispositifs techniques, médias et usages », *Dossiers de l'Audiovisuel*, 2002.
- 40 DESPRÉS-LONNET, **Marie**, « Thésaurus iconographiques et modèles culturels », *Document numérique*, vol 4, n° 1-2. Paris, Hermès, 2000.
- 41 DESPRÉS-LONNET, **Marie**, *Contribution à la conception d'interfaces de consultation de bases de données iconographiques*, 2 vol., 430 p., thèse sous la direction de LOSFELD, Gérard, Lille, université de Lille III, Charles de Gaulle, 1999.
- 42 DEVOS, **Nicolas**, « L'Évaluation des documents multimédias en ligne », *Communication & langages*, n° 128, Paris, Colin, 2001, p. 51-63.
- 43 ECO, **Umberto**, *Lector in fabula: ou la coopération interprétative dans les textes narratifs*, traduit de l'italien par BOUZAHER, M. [*Lector in fabula*, Milan, Bompiani. 1979], Paris, Grasset et Fasquelle, 1985.
- 44 ECO, **Umberto**, *Les Limites de l'interprétation*, traduit de l'italien par BOUZAHER, M. [*I Limiti dell'interpretazione*, Milan, Bompiani, 1990], Paris, Grasset et Fasquelle, 1992.
- 45 FICHEZ, **Élisabeth**, LE MAREC, **Joëlle** et VOGHELAERE (DE), **Nathalie**, « Usages des réseaux en milieu universitaire: quelques articulations entre savoirs informels et normes académiques », dans *Recherches en communication*, n° 15, Louvain La neuve, à paraître.
- 46 FLICHY, **Patrice**, *L'innovation technique, récents développements en sciences sociales*.
- 47 *Vers une nouvelle théorie de l'innovation*, Paris, La Découverte, 1995.
- 48 FLICHY, **Patrice**, *L'Innovation technique: récents développements en sciences sociales*, Paris, La Découverte, 1995.
- 49 GEERTZ, **Clifford**, *Bali, interprétation d'une culture*, Paris, Gallimard, 1983.
- 50 GIASSON, **J.**, *La Compréhension en lecture*, De Boek Université, 1996.
- 51 GOFFMAN, **Ervin**, *Les Rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 1974.

- 52 GOODY, **Jack**, *La Raison graphique : La domestication de la pensée sauvage*, traduit de l'anglais par BAZIN, J. et BENS, A. [*The Domestication of the Savage Mind*, Cambridge, Cambridge University Press, 1977], Paris, Éditions de Minuit (collection « Le sens commun »), 1979.
- 53 GUICHARD, **Éric** (dir.), *Comprendre les usages de l'Internet*, Paris, ENS, 2001.
- 54 JAKOBSON, **Roman**, « Les embrayeurs, les catégories verbales et le verbe russe » [*Shifters, Verbal Categories, and the Russian Verb*, Russian Language Project, department of Slavic Languages and Literatures, Harvard University, 1957], dans *Essais de linguistique générale*, Paris, Éditions de Minuit (collection « Arguments ») 1963, p. 176-196. Repris (collection « Points », 17).
- 55 JEANNE-PERRIER, **Valérie**, *La Presse et l'Internet : approche interdisciplinaire de la relation lecteur-journal*, 2 vol., 468 p., thèse sous la direction de CARPENTIER, Jean-Baptiste, Paris, université de Paris IV-Sorbonne, 2000.
- 56 JEANNERET, **Yves**, « Informatique Litteracy : manifestations, captations et déceptions dans le texte informatisé », dans *Spirales*, n° 28, 2001, p. 11-32.
- 57 JEANNERET, **Yves**, « Les politiques de l'invisible. Du mythe de l'intégration à la fabrique de l'évidence », *Document Numérique*, vol. 5, n° 1-2, Hermès, 2001, p. 155-180.
- 58 JEANNERET, **Yves** et SOUCHIER, **Emmanuel**, « Pour une poétique de l'écrit d'écran », *Xoana*, n° 6, Paris, Jean-Michel Place, 2000, p. 97-107.
- 59 JEANNERET, **Yves**, « Cybersavoir : fantôme ou avatar de la textualité ? », *Strumenti critici*, n° 85, Bologne, il molino, septembre 1997, p. 509-515.
- 60 JEANNERET, **Yves**, *Hermès au carrefour : éléments d'analyse littéraire de la culture triviale*, HDR sous la direction de CHRISTIN, Anne-Marie, Paris, université Denis Diderot, Paris VII, 1996.
- 61 JEANNERET, **Yves**, *Y a-t'il (vraiment) des technologies de l'information ?*, Villeneuve d'Ascq, Presses du Septentrion, 2000.
- 62 JOST, **François**, « Le Feint du monde », *Réseaux*, n° 72-73, Paris, CNET, 1995.
- 63 JOST, **François**, « La promesse des genres », *Réseaux*, n° 81, Paris, CNET, 1997.
- 64 JOUËT, **Josiane**, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n° 100, p. 487-521, 2000.
- 65 JOUËT, **Josiane**, « Pratiques de communication et figures de la médiation: Des médias de masse aux technologies de l'information et de la communication », dans *Sociologie de la communication*, sous la direction de BEAUD, Paul, FLICHY, Patrice, PASQUIER, Dominique et QUÉRÉ, Louis, Paris, Réseaux/CNET, 1997.
- 66 JOUËT, **Josiane**, « Usages et pratiques de nouveaux outils de la communication », dans *Dictionnaire critique de la communication*, sous la direction de Lucien Sfez, Paris, Presses universitaires de France (collection « Grands dictionnaires »), 1993.
- 67 JOUSSE, **Marcel**, *L'Anthropologie du geste*, vol 2, « Le parlant, la parole et le souffle », Paris, Gallimard, 1992.
- 68 KESSLER, **Isabelle**, « Corps et communication : au péril de Narcisse », *Communication & langages*, n° 107, Paris, Colin, 1996.
- 69 LAULAN, **Anne-Marie**, *La Résistance aux systèmes d'information*, Paris, Retz, 1985.
- 70 LABELLE, **Sarah**, « "La société de l'information", à décrypter ! », *Communication & langages*, n° 128, Paris, Colin, 2001, p. 65-79.

- 71 LATOUR, **Bruno**, *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte, 1993, p. 163-164.
- 72 LE MAREC, **Joëlle**, « À la recherche des gisements d'usages dans les bibliothèques », dans AGOSTINI, Francis, *Sciences en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.
- 73 LE MAREC, **Joëlle**, *Ce que le « terrain » fait aux concepts : vers une théorie des composites*, habilitation à diriger des recherches, université de Paris 7- 9 mars 2002.
- 74 LE MAREC, **Joëlle**, « Dialogue interdisciplinaire sur l'«interactivité» », *Communication & langages*, n° 128, Paris, Colin, 2001, p. 97-110.
- 75 LEMAREC, **Joëlle**, *Le Visiteur en représentations : l'enjeu des évaluations préalables en muséologie*, 1 vol., 549 p., thèse sous la direction de DAVALLON, Jean, Saint-Étienne, université de Saint-Étienne, 1996.
- 76 LE MOIGNE, *La Modélisation des systèmes complexes*, Paris, Dunod, 1993.
- 77 LEROI-GOURHAN, **André**, *Le Geste et la parole*, Paris, Albin Michel, 1977.
- 78 MAUSS, **Marcel**, *Manuel d'ethnographie*, Paris, Payot, 1967 [1re édition: 1947].
- 79 NAHOUM-GRAPPE, **Véronique**, « L'échange des regards », *Terrain*, n° 30, « Le regard », 1998.
- 80 NORMAN, **D. et** DRAPER, **S.W.**, *User Centered System Design*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 1986.
- 81 PANOFSKY, **Erwin**, *Architecture gothique et pensée scolastique*, Paris, Éditions de Minuit, 1967. [Traduction et postface de Pierre Bourdieu. 1e édition: 1951].
- 82 PEIRCE, **Charles Sander**, *Écrits sur le signe*, Paris, Seuil, 1978.
- 84 PERRIAULT, **Jacques**, *La Logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Flammarion, 1989.
- 85 QUINTON, **Philippe**, « Le Corps du design: mutations de la médiation du corps dans la production de l'image », actes du colloque *Médiations du corps*, Université Grenoble 3, 2000.
- 86 QUINTON, **Philippe**, *Les Designs des images et des écritures*, 1 vol., 221 p., HDR sous la direction de CHRISTIN, Anne-Marie, Paris, université Denis Diderot de Paris VII, 2002.
- 87 *Recherches récentes en sciences de l'information: convergences et dynamiques*, actes du colloque international MICS-LERASS, 21-22 mars 2002, Toulouse, ADBS éditions (collection « Recherches et documents »).
- 88 RIEUSSET-LEMARIÉ, **Isabelle**, « Stéréotype ou reproduction de langage sans sujet », Communication au Colloque de Cerisy « Stéréotype et modernité » organisé du 7 au 11 octobre 1993 (publié dans *Le Stéréotype*, collection « Colloque de Cerisy-la-Salle », Presses Universitaires de Caen, décembre 1994).
- 89 ROY, **Harris**, *La Sémiologie de l'écriture*, Paris, CNRS (collection « Langage »), 1993.
- 90 SEMPRINI, **Andrea**, *L'Objet comme procès et comme action: De la nature et de l'usage des objets dans la vie quotidienne*, Paris, Édition de L'Harmattan (collection « Logiques sociales »), 1995.
- 91 SHNEIDERMAN, **Ben**, *Designing the User Interface : Strategies for Effective Human-Computer Interaction*, Third Edition. Reading, MA, Addison Wesley, 1992.
- 92 SIOUI, **Georges E.**, *For an Amerindian Autohistory*, Montreal, McGill-Queen's University Press, 1992.

- 93 SOUCHIER, **Emmanuel** et JEANNERET, **Yves**, « Écriture numérique ou médias informatisés ? », *Pour la science : Du signe à l'écriture*, dossier n° 33, octobre-janvier 2002, p. 100-105.
- 94 SOUCHIER, **Emmanuel**, « Rapport de pouvoir et poétique de l'écrit à l'écran à propos des moteurs de recherche sur Internet », p. 401-412, dans *Médiations sociales, systèmes d'information et réseaux de communication*, XI^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication, 3-5 décembre 1998, université de Metz, Rennes, Société française des sciences de l'information et de la communication.
- 95 SOUCHIER, **Emmanuel**, « Histoires de pages et pages d'histoire », dans ZALI, Anne, (éd.), *L'Aventure des écritures : la page*, Paris, Bibliothèque nationale de France, 1999, p. 19-53.
- 96 SOUCHIER, **Emmanuel**, « L'écrit d'écran : pratiques d'écriture et informatique », *Communication & langages*, n° 107, Paris, Colin, 1996, p. 105-119.
- 97 SOUCHIER, **Emmanuel**, *Lire & écrire : éditer : des manuscrits aux écrans*, 1 vol., HDR sous la direction de CHRISTIN, Anne-Marie, Paris, université Denis Diderot-Paris VII, 1997.
- 98 STOCKINGER, **Peter**, *Les Nouveaux produits d'information: Conception et sémiotique du document*, Paris, Hermès-Sciences publications, 1999.
- 99 TURCKLE, **Sherry**, *Life in the Screen: Identity in the Age of Internet*, New York, Simon and Shuster, 1995.
- 100 VERVILLE, **Danielle** et LAFRANCE, **Jean-Paul**, « L'art de bavarder sur Internet », *Réseaux*, n° 97, 1999.
- 101 WEISSBERG, **Jean-Louis**, « Figures de la lecture : le document hypermédia comme acteur », *Communication & langages*, n° 130, Paris, Colin, 2001.
- 102 p. 59-69.
- 103 WEISSBERG, **Jean-Louis**, *Présences à distance: Déplacement virtuel et réseaux numériques : pourquoi nous ne croyons plus la télévision*, Paris, L'Harmattan, 2000.