

Frédéric Bouchard, Pierre Doray et Julien Prud'homme (dir.)

Sciences, technologies et sociétés de A à Z

Presses de l'Université de Montréal

Usager, figures de l'usager

Serge Proulx et Lorna Heaton

DOI : 10.4000/books.pum.4370
Éditeur : Presses de l'Université de Montréal
Lieu d'édition : Montréal
Année d'édition : 2015
Date de mise en ligne : 7 novembre 2017
Collection : Thématique Sciences sociales
EAN électronique : 978-2-8218-9562-1

http://books.openedition.org

Référence électronique
PROULX, Serge ; HEATON, Lorna. *Usager, figures de l'usager* In : *Sciences, technologies et sociétés de A à Z* [en ligne]. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2015 (généré le 01 mars 2024). Disponible sur Internet : <https://books.openedition.org/pum/4370>. ISBN : 978-2-8218-9562-1. DOI : https://doi.org/10.4000/books.pum.4370.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Slaughter, S. et L. L. Leslie (1997), *Academic Capitalism : Politics, Policies and the Entrepreneurial University*, Baltimore, Johns Hopkins University Press.

Tuunaien, Juha (2005), « Hybrid Practices ? Contributions to the Debate on the Mutation of Science and University, *Higher Education*, vol. 50, n° 2, p. 275-298.

Usager, figures de l'usager

Serge Proulx et Lorna Heaton

Dans les années 1990, les modèles théoriques déployés pour décrire l'activité des usagers de dispositifs sociotechniques ont paru insuffisants à bon nombre de chercheurs (voir *Déterminisme technologique*). Les approches dominantes, centrées sur l'interaction entre les usages du dispositif et les pratiques ou représentations des usagers, ont alors laissé place à des approches moins « techno-centrées ». Les observateurs se sont plutôt attachés à décrire la totalité de « l'activité en situation », où la mobilisation d'un dispositif technique par l'agent humain n'est qu'une dimension parmi d'autres. Dans le cadre de ce paradigme, les observateurs ont plutôt décrit la façon dont les agents se coordonnent entre eux, et avec les dispositifs sociotechniques, en habitant de façon durable un environnement équipé de technologies de communication (voir *Infrastructure sociotechnique*).

L'observateur considère ainsi d'emblée l'usager, non plus dans son rôle strict d'utilisateur d'un dispositif sociotechnique, mais bien plutôt en tant qu'agent déployant une activité et mobilisant des compétences spécifiques dans une situation donnée. La sociologie des usages est ainsi renouvelée par un recours systématique à de nouvelles conceptions du travail, de l'organisation et de l'activité. Selon Christian Licoppe, un nouveau programme de recherche s'est constitué autour de quatre grandes orientations ethnographiques : le modèle de la cognition distribuée ; la théorie de l'activité ; les courants d'inspiration ethnométhodologique (analyse de conversation, action située, « *workplace studies* ») ; des développements récents de la sociologie des sciences et des techniques (théorie de l'acteur-réseau, tournant pragmatique, attachements, agencements sociotechniques). Les « agents » dont parlent les observateurs contemporains (par-delà des postures épistémologiques divergentes) ne sont plus les « acteurs » mis en scène par la première

sociologie des usages : les « usagers » sont désormais considérés en tant qu'« agents » et les observateurs décrivent les « activités » de ces agents en situation plutôt que les « usages » d'utilisateurs considérés uniquement dans leurs interactions en face à face avec les dispositifs (voir *Théorie de l'acteur-réseau* et *Modèles scientifiques*).

Du point de vue des transformations des figures de l'usager, les observateurs liés à ces courants définissent un usager considéré comme *agissant dans la situation* dans laquelle le dispositif technique intervient à un degré plus ou moins important, ce dispositif n'étant plus considéré comme central ni dans la description ni dans l'explication sociologique de la situation. L'usager est investi de compétences spécifiques : non seulement il possède une maîtrise relative du dispositif technique mais surtout, il agit de manière (à la fois) autonome et contrainte, compte tenu des dispositions et compétences acquises dans le contexte organisationnel de la situation. L'usager est par conséquent considéré comme un « acteur en situation » qui possède des habiletés spécifiques et partage des pratiques de travail avec ses collègues. Une autre différence tient à la notion de contexte. Dans le cadre des sociologies pragmatiques, il n'est plus question de définir le contexte comme un « à-côté » ou une « toile de fond » : la nouvelle posture des observateurs pragmatiques laisse aux usagers eux-mêmes le soin de désigner ce qui est pertinent pour leurs actions. L'on passe ainsi d'un (ancien) point de vue centré sur un usager agissant dans un contexte défini *a priori* par l'observateur à une démarche d'observation qui laisse aux acteurs eux-mêmes le soin de définir le contexte de leurs actions. Cet usager « fait des choses dans un environnement » en mobilisant (ou non) des technologies de communication dans la réalisation de ses actions (voir *Étude de cas*).

L'observateur abandonne ainsi la logique d'un face à face entre l'usager et le dispositif, perspective longtemps dominante dans les traditions de recherches concernées par les interactions humain/machine. Ces nouvelles approches seraient alors plus à même de pouvoir penser la « multi-modalité » (*multitasking*) dans l'activité ou encore, l'entrelacement des technologies mobilisées par les acteurs. Les agents individuels construisent des identités plurielles en fonction des types de situations vécues (couple, famille, travail, lieux publics). Les agents effectuent des passages entre diverses logiques d'action et divers « régimes d'enga-

gement » selon leurs déplacements entre les situations. Enfin, dans le contexte des médias sociaux, des « usagers collectifs » formant des réseaux et des communautés d'usagers ont tendance à jouer un rôle de plus en plus structurant dans les activités (voir *Amateurs* et *Innovation ouverte*).

✦

Denis, J. (2003), « La combinaison des outils de communication à l'interface de la relation-client dans les TPE », *Réseaux*, vol. 121, p. 71-92.

Engeström, Y. (1990), *Learning, Working and Imagining : Twelve Studies on Activity Theory*, Helsinki, Orienta-Konsultit Oy.

Hutchins, E. (1995), *Cognition in the Wild*, Cambridge, MIT Press.

Jauréguiberry, F. et S. Proulx (2011), *Usages et enjeux des technologies de communication*, Paris, Érès éditions.

Licoppe, C. (2008), « Dans le "carré de l'activité" : perspectives internationales sur le travail et l'activité », *Sociologie du travail*, vol. 50, p. 287-302.

Norman, D. (1993), « Les artefacts cognitifs », *Raisons Pratiques*, n° 4, p. 15-35.

Proulx, S., M. Millette et L. Heaton, dir. (2012), *Médias sociaux : enjeux pour la communication*, Presses de l'Université du Québec.

Suchman, L. A. (2007), *Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions*, 2e édition, New York, Cambridge University Press.

Thévenot, L. (2006), *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte.

Vygotsky, L.S. (1978), *Mind in Society. The Development of Higher Psychological Processes*, Cambridge, Harvard University Press.