

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### Les individus connectés communiquent-ils encore ?

Klein, Annabelle

*Published in:*  
Connexions

*Publication date:*  
2012

*Document Version*  
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Klein, A 2012, Les individus connectés communiquent-ils encore ? Dans *Connexions: Communication numérique et lien social*. Presses universitaires de Namur, Namur, p. 5-13.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# **Introduction**

## **Les individus connectés communiquent-ils encore ?**

Annabelle KLEIN, Serge PROULX

Les rapports de communication entre humains dans les sociétés contemporaines, aujourd'hui le plus souvent médiatisés par des dispositifs sociotechniques empruntant surtout aux technologies numériques, posent des interrogations fortes aux sociologues et aux autres spécialistes de la communication. Qu'en est-il, en effet, de la nature et des formes du lien qui s'instaure entre les individus, les groupes, les organisations, les communautés... dans et hors l'univers numérique ? Il est révolu le temps où des critiques pessimistes opposaient la "virtualité" du monde en ligne à la "réalité" d'un monde qui serait déjà-là. Outre qu'une telle opposition comporte une erreur de type philosophique - la virtualité s'opposant plutôt à l'actualisation - elle passe sous silence le fait que le monde en ligne fait aujourd'hui pleinement partie de la réalité vécue des personnes. Le monde en ligne est une réalité vécue par une grande majorité des membres des sociétés contemporaines, même si des inégalités dans l'accès aux technologies numériques perdurent, en particulier dans les pays du Sud.

Quelles sont les formes sociales sous lesquelles apparaissent les liens inter-humains qui se constituent dans les sociétés actuelles, et dont le mode de communication s'appuie, à une échelle globale, sur la culture numérique ? Il y a un paradoxe dans l'idée même d'une "société connectée" : alors que les individus et les groupes apparaissent toujours plus fortement "équipés" en médias pour communiquer (Internet, téléphonie mobile intelligente, télévision), nous avons l'impression que dans les faits, les conversations étoffées et suivies entre les

personnes se font de plus en plus rares. Il reste, bien sûr, des contacts significatifs au sein du couple, entre proches parents ou proches collègues de travail. Mais dans l'ensemble, tout se passe comme si les médias numériques servaient surtout aux individus de support technique pour pouvoir se localiser et se repérer les uns par rapport aux autres, plutôt que de constituer un véritable moyen de communication.

Dans ce monde aujourd'hui truffé de connexions, il n'est pas certain que la communication s'en porte mieux. L'intensité psychologique et psychosociologique de la communication inter-humaine semble s'être progressivement réduite au profit d'une participation de plus en plus importante des individus aux univers multimédias du divertissement, et cela, à une échelle planétaire. L'ère de la consommation médiatique semble vouloir l'emporter sur le temps des échanges symboliques significatifs. Quand Norbert Elias, en 1939, écrivait son essai sur *La société des individus*<sup>1</sup>, il cherchait à montrer combien les individus sont liés les uns aux autres par des liens d'interdépendance. Ce sont ces liens qui constituent l'étoffe du social. À travers son examen du *procès de civilisation*, Elias met en évidence le fait que la figure de l'*individu* (associée à l'idée d'un *for intérieur* se dissociant d'un *nous* collectif) est une création de la Renaissance. Ainsi, le doute cartésien participe de cette revendication d'une "intériorité" rendue possible peut-être parce que l'emprise de la religion sur les structures sociales tendait à diminuer. Jusque-là, jusqu'à l'avènement de la modernité donc, les communautés humaines se pensaient comme un *nous*: les individualités étaient recouvertes par l'ordre des besoins communautaires. Avec la modernité, les États se construisent, les progrès des connaissances en physique et en sciences naturelles sont marquants. Cette époque voit aussi apparaître les premières presses à imprimer: une "culture de l'imprimé" va s'instaurer dans les siècles qui vont suivre. Cette invention technique favorisera non seulement la contestation de l'autorité religieuse (Réforme) mais aussi la Révolution scientifique, d'où découlera la première Révolution industrielle.

Graduellement, la presse écrite fera son entrée en scène pour devenir le premier moyen de communication de masse. Ce média favorisera les conversations interpersonnelles à propos du fonctionnement de la Cité: des "espaces publics" se constitueront dans les cafés et sur les places publiques. Le vingtième siècle connaîtra une explosion de la communication de masse: après le cinéma inventé au XIXe siècle, succédera la radio et surtout la télévision. C'est au cours de ce

<sup>1</sup> Essai repris en français dans : N. Elias (1991), *La société des individus*, Fayard, Paris.

siècle que s'inventera la publicité moderne. La conjonction entre les grands médias, la consommation de masse et l'organisation du travail aboutira à une nouvelle forme d'organisation des entreprises : le fordisme où les salariés deviendront de plain-pied les consommateurs de leurs propres produits manufacturés. La période 1945-1975 - qualifiée de "Trente glorieuses" - constituera une période unique d'enrichissement des petits salariés qui formeront les "classes moyennes". La fin de cette période sera annoncée par la crise des prix du pétrole : ce sera aussi la fin de l'illusion occidentale d'une société de la consommation qui serait là pour toujours. Le dernier quart du vingtième siècle sera un moment de bouleversement provoqué par l'arrivée massive des technologies de l'information et de la communication (TIC) : ce ne sera pas un bouleversement qui affectera seulement le monde des médias. Tous les secteurs de l'économie (primaire, secondaire, tertiaire, quaternaire) seront touchés par le passage de ces technologies. L'économie est aujourd'hui sous l'emprise d'un capitalisme mondialisé et financier : les infrastructures des TIC autant que l'idéologie néolibérale y jouent un rôle névralgique.

Voilà le contexte sociohistorique qui a vu naître, avec le début du XXIe siècle, un mode de communication où les dispositifs socionumériques (Internet, téléphonie mobile intelligente, médias sociaux) se sont imposés dans les relations entre les individus et entre les organisations. Voilà le contexte des interrogations qui traversent cet ouvrage issu d'un colloque scientifique international réunissant des sociologues et spécialistes de la communication d'une part, et des sociologues des sciences et des techniques, d'autre part.

Il semble y avoir un paradoxe dans l'idée d'une société qui serait constituée par un ensemble d'individus fortement équipés (en médias pour communiquer) et fortement connectés (grâce à Internet et aux dispositifs mobiles): ces "individus connectés" échangent des fichiers, des images, des hyperliens, ils entrent en contact, ils jouent, ils tentent de se séduire, mais surtout, ils cherchent à se réassurer sur le fait qu'ils sont bien connectés. Ils renforcent leurs individualités. Mais communiquent-ils pour autant ? Nous pourrions formuler l'hypothèse d'un affaiblissement des liens symboliques significatifs entre les personnes qui, en même temps, se connectent entre elles de plus en plus souvent, suivant en cela les injonctions à communiquer de cette soi-disant "société de l'information" ou "société de la communication". Mais peut-être est-ce là une hypothèse qui doit être infirmée aux vues des nombreux travaux présentés dans le présent ouvrage, et qui

font voir davantage des mouvements de *transformation des liens* plutôt que d'affaiblissement proprement-dit.

Cet ouvrage dresse un état des recherches menées à la croisée des sciences de la communication et de la sociologie des sciences et des techniques, faisant suite à un séminaire scientifique international. L'une des originalités de cet événement<sup>2</sup>, était précisément de réunir des sociologues des sciences et sociologues de la communication autour de la problématique de la transformation du lien social et de la construction de nouveaux lieux sociaux à travers des dispositifs techniques de communication humaine. En effet, les dynamiques propres à chacun de ces domaines — science et communication — font l'objet de nombreuses recherches<sup>3</sup>. Les unes mettent généralement l'accent sur le renouvellement des alliances constitutives du développement des sciences et des techniques, là où les autres décrivent l'émergence de nouvelles formes de médiation communicationnelle. De fait, l'impact des innovations technologiques dans les domaines de l'information et de la communication ne peut être aujourd'hui ignoré : numérisation et dématérialisation de l'information, accélération des échanges, multiplication des « lieux » d'expression et de diffusion des opinions individuelles et collectives, etc. Symétriquement, ces nouvelles modalités d'échange contribuent de façon significative à la transformation globale des communautés scientifiques. Et ce, pas seulement du point de vue de la capacité de leurs membres à interagir plus efficacement ou plus rapidement qu'auparavant, mais également du point de vue de leur capacité à s'ouvrir vers de nouveaux acteurs qui participent, dans une mesure plus ou moins importante, à la définition des modes opératoires de l'innovation technoscientifique. Cette mise en perspective, dans son ensemble, constituait avant tout l'occasion de faire le point sur les évolutions communes de ces objets particuliers mais également sur la multiplicité des formes et conséquences de leurs interactions. Cet ouvrage contribue ainsi à l'approfondissement des savoirs sur les conditions d'usage des dispositifs

<sup>2</sup> Colloque intitulé « Regards croisés entre la sociologie de la communication et la sociologie des sciences et des techniques » et qui s'est tenu les 19 et 20 mai 2010 aux Facultés Universitaires Notre Dame de la Paix (Namur). Séminaire organisé conjointement par les Comités de recherche « Sciences, innovations technologiques et société » (CR 29) et « Sociologie de la communication » (CR33) de l'Association internationale des sociologues de langue française (AISLF).

Merci à Michel Dubois (co-coordonnateur du CR 29) qui a participé à l'élaboration du programme conjoint dont ces lignes s'inspirent.

sociotechniques d'information et de communication mais également, sur leurs conséquences pour la transformation des collectifs scientifiques et non-scientifiques.

Face à la complexité des objets sociotechniques qu'ils étudient, les chercheurs se trouvent aujourd'hui plus que jamais confrontés aux limites disciplinaires et à la nécessité articulatoire de leurs approches conceptuelles. Un tel décloisonnement disciplinaire n'est pourtant pas sans rencontrer de nombreuses difficultés de par le langage spécifique construit par chaque discipline. Cette difficulté est encore accrue par le fait que chacune de ces disciplines est traversée par une multiplicité de courants qui traversent les champs de recherche. C'est donc l'enjeu essentiel de ce livre que de jeter des ponts solides entre elles afin de dépasser ces limites. Il existe en effet de plus en plus de lieux de porosité entre l'étude des techniques et les études centrées sur l'humain dans ses dimensions communicationnelles. Ce souci démontre la nécessité d'une interdisciplinarité pour aborder les objets sociotechniques et tenter de sortir de l'opposition habituelle entre le déterminisme d'une approche technocentrée et celui d'une approche sociocentrée. Les débats de ce séminaire international ont montré la nécessité de réintroduire la question des processus humains dans leurs dimensions communicationnelles s'articulant aux usages des technologies. Il nous est apparu particulièrement fécond de tenter de rendre compte de ces tentatives de dialogue, s'inscrivant pleinement dans la ligne des différents travaux qui tendent vers un dépassement et un croisement des approches. Plus précisément, nous proposons de développer cet apport tant à partir de réflexions théoriques qu'à partir d'observations empiriques.

Les thématiques s'articulent ainsi autour de cinq parties :

Dans une première partie, intitulée "Regards croisés entre sciences de la communication et sociologie des sciences et des techniques", les auteurs tentent, dans une perspective résolument interdisciplinaire, de dépasser les oppositions classiques entre technologisme et sociologisme tout en articulant la conception et les usages des dispositifs. Un dialogue s'installe entre eux, dont l'un des soucis majeurs est de synthétiser la question épistémologique de l'articulation de la sociologie de la communication et de la sociologie des sciences et des techniques. Les points de jonction entre les deux approches, par ailleurs multiples, sont abordés, rendant pleinement compte de cette ouverture de champs et du dialogue interdisciplinaire souhaité.

La deuxième partie aborde plus spécifiquement les questions de reconnaissance et de compétences à travers les pratiques éditoriales dans les univers numériques. Ce sont d'abord les mondes journalistique et scientifique, aux prises avec les médias sociaux, qui sont abordés par Valérie Jeanne-Perrier (*Chapitre 6*) en retraçant les processus de convergence des professions respectives du journalisme et de la recherche en sciences humaines. Les deux professions sont traversées par la mobilisation de dispositifs informatisés en réseaux, les CMS (*Content Management Systems*), bousculant les habitudes de travail, les pratiques d'écriture et de diffusion ainsi que les normes d'accès à la publication pour les chercheurs et les journalistes. Marc Vanhlsbeeck, quant à lui, adopte une approche pragmatique pour interroger les effets performatifs des dépôts numériques de textes scientifiques : quels liens ces textes entretiennent-ils avec d'autres textes mis en ligne ? Quelles relations un auteur entretient-il avec l'ensemble des personnes intéressées par la mise en libre accès (*Open Access*) de sa recherche ? Une typologie se dégage de sa contribution (*Chapitre 7*). La question de la reconnaissance est ensuite abordée sous l'angle de la logique énonciative de l'expression de soi par Mélanie Millette (*Chapitre 8*) à travers le cas de podcasters indépendants montréalais. La production de soi - injonction à laquelle les sujets sociaux sont conviés dans les sociétés contemporaines dominées par le règne des apparences - est observée en analysant la tension entre l'expression d'une subjectivité, d'une part, et l'ouverture vers l'auditoire en vue d'une reconnaissance sociale, d'autre part. Pour l'auteure, cette tension constitue le lieu d'une production de l'identité en ligne, configurant et transformant certaines des caractéristiques du podcasting indépendant.

La troisième partie est consacrée aux dispositifs sociotechniques dans leurs dimensions innovatrices, culturelles et temporelles. Guillaume Latzko-Toth (*Chapitre 9*) étudie le *chat* comme objet-frontière. S'appuyant sur le cas de l'*Internet Relay Chat* (IRC), l'auteur montre que la co-construction d'un dispositif de communication passe par la production d'objets-frontières qui permettent d'articuler des visions divergentes des acteurs sur une même pratique de communication médiatisée - en l'occurrence, le *chat*. Ainsi la notion de "service" est l'objet-frontière autour duquel s'organisent la différenciation et l'unité des divers réseaux IRC, comme autant de *communautés de pratique* distinctes. Stéphane Couture, dans son travail sur l'écriture et la performativité du code source informatique (*Chapitre 10*), fournit une analyse qui prend en compte les perspectives pragmatiques et juridiques sur le code à travers un usage analytique de la notion de *performativité*. Il tente d'articuler d'une part, la force performative

du code informatique - ou sa force juridique pour employer la métaphore de Lessig - et d'autre part, l'activité collective d'écriture du code. L'auteur s'appuie principalement sur *symfony*, logiciel libre développé publiquement et collectivement sur Internet et orienté vers la conception de sites web interactifs.

Des usages du téléphone portable sont ensuite analysés par Catherine Lejealle (*Chapitre 11*) en abordant en priorité l'appropriation du temps et de l'espace comme dimensions d'analyse. Aujourd'hui, le mobile cumule les fonctions de communication (appels, sms) et les fonctions multimédias (jeux, programmes télévisuels, etc.). Ce faisant, il véhicule des valeurs de postmodernité (fluidité, nomadisme, ubiquité) tout en offrant la possibilité de s'y conforter ou d'y résister. Ces stratégies, liées à la convergence des médias, sont abordées grâce à deux enquêtes qualitatives avec pour questionnement : les pratiques ludiques sur supports classiques se transposent-elles à ce nouvel artefact ou sont-elles remodelées par la situation de l'outil ? Y a-t-il continuité ou rupture dans les pratiques ? Comment les fonctions de communication s'articulent-elles aux usages ludiques ? Lorsqu'on aborde la question du temps et de l'espace, le récit n'est jamais loin. C'est ce que nous proposons d'analyser Mariane Chouteau et Céline Nguyen dans le *Chapitre 12* consacré à la mise en récit de l'innovation et du développement durable. Les auteurs s'interrogent sur les rapports entre technique et temps. Les entreprises ont recours au récit pour communiquer leurs actions, leurs valeurs, leurs promesses. Ce faisant, elles inscrivent leurs discours narratifs dans des logiques de temporalité qui mélangent leurs actions présentes avec celles du futur et du passé. Quelles logiques privilégient-elles lorsqu'il s'agit de parler d'innovation et de développement durable ? Dans ce chapitre, les auteurs interrogent la manière dont les plus grandes industries françaises manient et articulent ces logiques sur leurs sites Internet institutionnels.

La quatrième partie de l'ouvrage s'attelle aux réseaux socionumériques en ce qu'ils interrogent les questions d'identité, de communauté, de contrôle et de reconfiguration des liens sociaux. Thomas Stenger et Alexandre Coutant (*Chapitre 13*) nous offrent une ébauche de typologie des liens sociaux regroupés sous l'appellation d'*amis*. Ces auteurs interrogent les valeurs véhiculées par cette convocation improbable de la catégorie de l'amitié et souligne la nécessité d'une granularité fine dans l'appréhension des relations nouées sur ces sites. Pour sa part, Christophe Lejeune (*Chapitre 14*) étudie les cas de trois collectifs issus du mouvement pour le logiciel libre. Son analyse ethnographique comparative permet de dégager des propriétés communes et des différences qu'il regroupe en trois

catégories : la production (logicielle ou rédigée), la coordination (participative ou collaborative) et la temporalité (continue ou discrète). L'articulation entre ces trois dimensions d'analyse constitue une théorisation ancrée qui rend compte du fonctionnement de ces trois collectifs médiatisés.

Le regard ethnographique de Lorna Heaton, Florence Millerand et Serge Proulx, dans le cadre de la réalisation d'une monographie de l'association *Tela Botanica*, interroge les conditions d'émergence d'une communauté épistémique (*Chapitre 15*). Ces auteurs apportent des matériaux descriptifs des activités de ce collectif consacré à la production collective de connaissances en botanique. Leur dimension analytique privilégiée est celle de la *communauté épistémique*. Cette catégorie sociologique renvoie non seulement à l'activité de création de connaissances nouvelles, elle suppose aussi l'existence d'activités de cette communauté vers des acteurs présents dans l'environnement politique extérieur. Les activités d'une communauté épistémique - telle *Tela Botanica* - débouchent ainsi, en fonction du surgissement d'événements spécifiques, vers un engagement possible dans la sphère politique. C'est précisément une perspective politique qui est adoptée par Dominique Carré et Robert Panico dans leur approche communicationnelle des pratiques de contrôle social, du fichage subi à l'affichage de soi (*Chapitre 16*). Ils soulèvent une problématique très contemporaine liée à l'évolution contradictoire des pratiques en cette matière, les internautes revendiquant le droit de se rendre visible aux autres alors que nous étions habitués depuis longtemps à une effervescence des luttes citoyennes pour conserver l'espace de vie privée de chacun à l'abri de tous les regards intrus.

La cinquième partie constitue le lieu de présentation interdisciplinaire de travaux empiriques et réflexifs se donnant comme horizon de repenser les études d'usages et celles portant sur la conception des dispositifs. Geneviève Vidal et Christian Papilloud (*Chapitre 17*) proposent une réflexion sur l'importance de la permanence du lien qui unit une technologie de communication - en l'occurrence, Internet - à un nouvel art du *vivre ensemble*. Selon ces auteurs, les technologies numériques ne se réduisent pas à leur dimension instrumentale mais délivrent un principe inédit de relation entre humains et dispositifs susceptible de transformer la vie en société. Le passage de la diffusion en ligne des contenus à l'interconnexion de ces contenus aménagés de manière collaborative, donne un bon exemple de la frontière floue entre l'Internet utilisé comme un outil et l'Internet constituant un milieu ambiant. De son côté, le travail d'Anne-Sophie Collard s'inscrit dans une longue tradition qui s'est donné pour objet de décrire les pratiques de coordination entre les usagers

et les concepteurs des dispositifs sociotechniques (*Chapitre 18*). Pour cette analyste, l'un des enjeux aujourd'hui de la conception d'un objet communicationnel est l'attention que le concepteur porte aux usagers virtuels de ce dispositif. Le modèle présenté permet de comprendre comment le concepteur élabore une représentation mentale de la situation d'usage du dispositif, en y intégrant des informations provenant de différentes sources. En particulier, le *persona* est envisagé en tant qu'outil de conception participant au premier chef à ce processus d'intégration conceptuelle.

La recherche de Pergia Gkouskou-Giannakou (*Chapitre 19*) propose une analyse de l'usage de la *métaphore* en tant que mécanisme sociocognitif dans la production et l'utilisation du site web d'une institution publique. L'analyste s'intéresse aux stratégies de communication mobilisées par cette organisation et aux contenus du site. La *métaphore* est considérée dans sa dimension *pragmatique*, en tant que processus intellectuel au service de la compréhension et de la communication d'une nouvelle réalité. Cette recherche interroge les stratégies des producteurs des sites, l'organisation visuelle des pages-écrans et les pratiques interprétatives des internautes. Pour sa part, et pour conclure l'ouvrage (*Chapitre 20*), Francis Jauréguiberry propose un retour sur les théories du non usage des dispositifs de communication. Selon cet auteur, après plus de vingt ans d'une claire domination des approches du non usage en termes de déficience, de manque ou de retard en regard de la mise en place d'une nouvelle normalité à la fois technique, économique et sociale - la connexion, synonyme de modernité et de progrès - une autre façon d'aborder la question est apparue ces dernières années. En étudiant la pluralité des situations de non usage et en montrant l'hétérogénéité de la catégorie même des non usages, cette nouvelle manière de penser le non usage permet de poser le problème de la fracture numérique au second degré - en termes de disparités d'usages liés à des inégalités sociales - et celui des non usages volontaires comme forme de résistance aux effets pervers d'une connexion généralisée.