Revue COSSI

N° 10 | 2021
Traces numériques et durabilité – temporalités, usages, éthique

Analyser les transformations des pratiques professionnelles par une approche usages : plasticité, instabilité, fragilité

Jean-Claude DOMENGET *Maître de conférences HDR*
Laboratoire ELLIADD (EA 4661)
University of Franche-Comté

Édition électronique :
URL :
https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-10/28-analyser-les-transformations-des-pratiques-professionnelles-par-une-approche-usages-plasticite-instabilite-fragilite
DOI : numerev_1633
Date de publication : 02/06/2021

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : DOMENGET, J.-C. (2021) Analyser les transformations des pratiques professionnelles par une approche usages : plasticité, instabilité, fragilité. *Revue COSSI*, (10). https://doi.org/10.34745/numerev_1633

L’objectif de article est de proposer un cadre méthodologique pour analyser les transformations des pratiques professionnelles dans les métiers de la communication à partir d’une approche usages. Une fois dessinées à grand trait les évolutions de ce type d’approches ainsi que leur complémentarité avec celles sur les traces numériques et des interrogations liées à une perspective de durabilité, nous traiterons de l’importance d’un enrichissement conceptuel (autour des concepts de plasticité, d’instabilité et de fragilité) et d’un déplacement du regard (d’une approche fixiste à une approche dynamique). Pour illustrer notre démarche, nous nous appuierons sur les résultats d’un terrain de recherche visant à analyser les pratiques de réseautage au sein d’un groupe professionnel lors d’un évènement spécifique. Une prise de recul vis-à-vis de la méthodologie mise en œuvre nous conduit à proposer un cadre méthodologique d’analyse de pratiques professionnelles, adapté au contexte actuel. En conclusion, nous compléterons la réflexion sur les modalités d’une analyse complexe des transformations repérées.

Mots-clés :
Pratiques professionnelles, Usages, Plasticité, Instabilité, Fragilité

Abstract : The objective of this article is to propose a methodological framework to analyze the transformations of professional practices in the communication professions from a usage approach. Once we have drawn a broad outline of the evolutions of this type of approach as well as their complementarity with those on digital traces and questions linked to a perspective of sustainability, we will discuss the importance of a conceptual enrichment (around the concepts of plasticity, instability and fragility) and of a shift in the way we look at things (from a fixist approach to a dynamic approach). To illustrate our approach, we will rely on the results of a research fieldwork aimed at analyzing networking practices within a professional group during a specific event. By taking a step back from the methodology used, we propose a methodological framework for analyzing professional practices, adapted to the current context. In conclusion, we will complete the reflection on the modalities of a complex analysis of the identified transformations.

Keywords : uses, professional practices, plasticity, instability, fragility.

INTRODUCTION

Les pratiques professionnelles dans les métiers de la communication, correspondant aux principales fonctions des communicateurs (écrits, conseils, stratégie de communication, définition et gestion du plan de communication, mise en relation entre différentes parties prenantes, etc.) ont connu une transformation majeure avec le transfert d'une partie de ces activités en ligne. Étudier depuis une dizaine d'années par les chercheuses et chercheurs en SIC, ces transformations ont donné lieu par exemple à un questionnement sur les nouvelles compétences du communicateur, bousculé par le numérique (Coutant et Domenget, 2015) ou encore la gestion des dimensions documentaire, algorithmique, affectif et managérial de l'e-réputation par ces praticiens (Alloing, 2016). Ce riche questionnement souligne la complexité et la difficulté à saisir les changements en cours. Cela est d'autant plus vrai que les dispositifs de médiations de ces activités ont connu eux-mêmes des transformations profondes. La dimension socionumérique de ces médiations conduit à constater que les dispositifs d'information – communication utilisés aujourd'hui par les communicateurs, dont les plus connus sont les médias socionumériques sont profondément instables. Ils ont conduit à développer une fragilité des usages, laquelle est inscrite dans un contexte actuel marqué par l'incertitude.

Proposant des pistes d'analyse de ces transformations, l'objet de cet article est d'apporter des éléments de réponse à la double question : comment analyser les transformations des pratiques professionnelles, en intégrant à la fois la dynamique des usages mais aussi dans une moindre mesure, la circulation des traces numériques et la longue durée, inscrite dans une perspective en termes de durabilité ? Comment également opérationnaliser cette ambition à travers une démarche méthodologique permettant de répondre à la complexité du processus analysé ? Dans ce but, nous proposons un renouvellement conceptuel des approches usages, complété par un nouveau regard sur les phénomènes analysés. Une intégration d'éléments d'analyse, issus de travaux sur les traces numériques et d'approches en terme de durabilité, sera initiée, même si cela restera limité, dans une ambition de dialogue avec d'autres traditions de recherche. Pour illustrer l'intérêt et les difficultés de la démarche présentée, nous reviendrons sur une étude de cas portant sur une pratique professionnelle spécifique, le réseautage. Une prise de recul vis-à-vis de la méthodologie mise en œuvre nous conduira à proposer une grille d'analyse des pratiques professionnelles médiées par des dispositifs de communication numérique, en listant un certain nombre de thématiques à aborder, en soulignant le nécessaire changement de perspective à réaliser, en détaillant plusieurs critères à prendre en compte et en proposant quelques instruments d'enquête. Nous conclurons sur différentes pistes d'ouverture pointant d'autant plus la complexité de l'analyse à conduire.

UN RENFORCEMENT CONCEPTUEL ET UN NOUVEAU REGARD DES APPROCHES USAGES

Des traditions de recherche en sociologie des usages (Jauréguiberry et Proulx, 2011), nous retiendrons une capacité à analyser les transformations des relations entre objet technique et usage mais aussi plus largement de l'activité (ou pratiques) dans laquelle l'usage s'insère. L'évolution récente des travaux de la sociologie des usages est marquée par leur dissémination dans l'approche interdisciplinaire des SIC (Jouët, 2015), à travers des questionnements sur les phénomènes d'appropriation, de construction de nouvelles pratiques, des relations sociales en réseau, etc. et de nouvelles thématiques comme l'essor des médias socionumériques renouvelant l'approche des usages sociaux, les différentes figures de l'identité numérique, l'émergence de l'usager producteur de contenus, etc. La proposition d'un renforcement conceptuel des approches d'usages s'inscrit en grande partie dans cette évolution mais elle s'en détache également à partir du nouveau regard qu'elle appelle de ses vœux.

En effet, les recherches en sociologie des usages sont marquées par un tropisme impensé vers le fixé, qui a façonné une approche statique des usages (Domenget et Latzko-Toth, 2015), et ont montré leur limite à analyser les usages des dispositifs de communication numérique actuels. Face à ces dispositifs instables et aux changements dans les activités marquées par une incertitude accrue, les usages ne sont jamais eux-mêmes stabilisés. L'accent ne doit plus simplement être mis sur la continuité, la reproduction, la filiation des usages (concepts relevant d'une vision fixiste de l'évolution des usages).

De plus, la prise en compte de l'environnement numérique de l'usager dans son ensemble permet d'analyser les multiples dimensions de la présence numérique (visuelle, traquée, marchandée, (re)documentaire, algorithmique, fractale, écosystémique, etc.) analysées par Merzeau (2009). Elle met notamment l'accent sur les dispositifs, les algorithmes, les recommandations automatisées et les prescriptions généralisées, faisant des traces numériques le résultat d'une combinaison entre usages du dispositif et calcul de l'activité. Cette dimension calculée de la trace numérique est d'autant plus intéressante qu'elle fait écho à l'analyse en termes de trivialité de la trace d'usage proposée par Jeanneret (2019), laquelle renvoie à une idée de circulation de la trace sur différents supports. Au fil de cette circulation, la trace se charge de sens et de valeur, devenant de plus en plus complexe, mêlant aspect et présence du passé dans le présent. Cette analyse peut être alors utilement mise en parallèle avec les approches en termes de durabilité. Au-delà d'une inscription dans le temps long, ce « concept problème » (Simonnot, cité par Liquète, 2013) permet en effet d'envisager l'ensemble des externalités occasionnées par les utopies, discours et pratiques info-communicationnelles de notre époque (Mallowan et Marcon, 2019). Il est pour nous un garde-fou face à l'instabilité durable des dispositifs présentée ci-dessous, une visée d'équilibre dans le respect de l'environnement et des générations futures.

Dans le but annoncé de renouvellement conceptuel, nous proposons une série de trois

concepts afin de penser la dynamique des usages au quotidien et l'évolution des pratiques associées. De même, nous souhaitons suivre la piste d'un nouveau regard, dans une démarche marquée par l'interdisciplinarité, en nous appuyant sur des propositions faites dans d'autres disciplines des sciences humaines et sociales autour des notions que nous souhaitons mobiliser : la plasticité, l'instabilité et la fragilité.

INTEGRER LA DIMENSION NEGATIVE DE LA PLASTICITE

Premier concept à intégrer, la plasticité imprègne l'ensemble de l'expérience d'usage des dispositifs d'information et de communication contemporains. « Si la plasticité est en effet présente dans l'essence même des dispositifs, elle s'inscrit également dans l'expérience interactive de l'usager et imprègne les supports, les textes mais aussi les aspects relationnels. Elle se développe à la faveur des choix auctoriaux dans des limites que l'usage ne cesse de tester et de contester » (Morelli et Lazar, 2015 : 8). Dans une vision positive, la plus communément partagée de la plasticité, celle-ci permet de s'adapter aux situations. Réfléchir à la plasticité des dispositifs, c'est souligner leur capacité d'adaptation à la créativité des usagers, c'est interroger également la marge de liberté de ces derniers. En effet, « agent soumis à des déterminismes sociaux, économiques et techniques, [l'usager voit cependant son autonomie] bridée par les procédures déposées dans les dispositifs techniques, mais elle l'est aussi par les identités, appartenances, perceptions, habitus et autres dispositions qui structurent sa relation au monde et vont conditionner son envie, sa manière, ainsi que sa capacitél pratique à s'approprier tel ou tel dispositif technique ». Granjon (2004 : 2, cité par Morelli et Lazar, 2015 : 15). Cette approche en termes de limites reste très ancrée dans une vision positive de la plasticité, dont la mise en place est contre-carrée par un ensemble de facteurs bloquants.

Notre proposition consiste à renouveler le regard sur la plasticité et à intégrer sa dimension négative. Dans son travail mêlant philosophie, neurosciences et biologie, Catherine Malabou a introduit la notion de plasticité destructrice (Malabou, 2009) pour traduire la nouvelle identité d'un individu « étranger à soi-même », suite à un événement traumatique cérébral, du type maladie d'Alzheimer. Cette notion de plasticité destructrice conduit à analyser les phases de rupture dans la vie des individus et à aborder la « puissance explosive, destructrice et désorganisatrice » de la plasticité. Il s'agira bien évidemment d'évaluer la pertinence épistémologique de la notion de plasticité destructrice dans les phénomènes en cours de stabilisation mais d'ores-et-déjà elle permet de concevoir différemment, à la fois les changements, les modifications permanentes que connaissent les dispositifs mobilisés, mais aussi les usages qui en sont faits. Ainsi d'un point de vue des critères d'analyse, il s'agit de s'intéresser aux moments de rupture dans les usages, en lien avec la plasticité des interfaces et des dispositifs analysés. De même, en relation avec les réflexions sur les traces comme matériau d'analyse de ces moments de rupture, il s'agira de se questionner sur les problèmes méthodologiques que cela pose. Renforçant ce premier élargissement conceptuel, un second propose de tenir compte de l'instabilité des dispositifs étudiés et de concevoir cette instabilité comme un état durable.

CONCEVOIR L'INSTABILITE COMME UN ETAT DURABLE

Les approches d'usages se sont longtemps basées sur une conception quelque peu « fixiste » de l'usage, dans la mesure où les dispositifs eux-mêmes étaient relativement stables sur une période de temps considérée, incitant à étudier la mise en usage de dispositifs stabilisés. Une telle approche allait de pair avec une conception séquentielle du « cycle de vie » d'une innovation – développement, intégration sociale, usage – qui, non seulement a montré ses limites dans le cas des premières générations de technologies d'information et de communication (TIC), mais qui est devenue tout à fait inadéquate lorsqu'on tente de l'appliquer aux dispositifs numériques actuels. En effet, les nouveaux dispositifs techniques de communication ayant émergé dans le sillage d'Internet et du Web, autrement dit les médias numériques à support logiciel – parce qu'ils dépendent moins d'une infrastructure matérielle spécifique que d'une infrastructure logicielle : protocoles, plateformes, etc. – diffèrent des TIC qui les ont précédé en ce que la plasticité des artefacts perdure bien après qu'ils aient été mis en usage (Latzko-Toth, 2011). Ces dispositifs sont en mutation permanente. C'est ce que Neff et Stark (2003) ont voulu exprimer par la notion de « permanently bêta » pour décrire un nouveau paradigme de développement du logiciel où la « version bêta » n'est plus cet état transitoire entre l'étape du développement (où la boîte est encore ouverte et transparente) et celle de la mise en marché (où la boîte est close et opaque), mais un état permanent d'inachèvement du dispositif, en évolution constante, où la rétroaction constante des usagers (tous promus « bêta-testeurs ») est intégrée au processus de développement de l'artefact. Si bien que ces dispositifs sont en quelque sorte instable par conception : la plasticité du dispositif est instrumentalisée par le concepteur pour enrôler les usagers dans le processus de conception (Garud, Jain et Tuertscher, 2008 ; Latzko-Toth, 2011). Il s'agit aujourd'hui de tenir compte de ce modèle de développement en informatique, dans lequel le produit n'est jamais stabilisé et ce, en réponse à l'évolution continuelle des besoins et des attentes des usagers. Cette instabilité est accrue par le fait que les dispositifs numériques sont fortement interreliés et interdépendants, formant des configurations sociotechniques éphémères car sujettes à des recompositions permanentes.

Face à ces changements, comment analyser l'instabilité des dispositifs dans une perspective non seulement de situation permanente mais aussi de durabilité (Mallowan et Marcon, 2019). Autrement dit, est-ce que l'instabilité par conception de ces dispositifs peut devenir un phénomène durable, dans le sens de pérenne et dans le respect des générations futures ? Afin d'apporter un premier élément de réponse, seule une perspective écologique ou éthique, dans le respect des intérêts des êtres vivants et de leurs environnements, ou des individus et de leurs interactions sociales, semble être adéquate avec une approche en termes de durabilité. En complément des deux concepts que nous venons d'évoquer, la plasticité et l'instabilité, le troisième, la fragilité, est en général abordée de manière négative.

PENSER LA FRAGILITE COMME UNE RICHESSE

Pris dans l'instabilité des dispositifs, les usages numériques se révèlent éminemment fragiles (Domenget, 2013), sujets à des changements dans les attitudes, les comportements et les représentations du dispositif. Ces variations vont bien au-delà des ajustements habituels que connaissaient les usages des TIC, dans une dynamique de circularité avec l'objet technique (Boullier, 1997). Le concept de fragilité est à comprendre dans un sens de changement permanent, beaucoup plus que dans celui de vulnérabilité qui lui est communément associé. Il peut être saisi dans sa dimension temporelle, à l'instar des deux premiers concepts de la plasticité et de l'instabilité. En effet, la fragilité renvoie à une dimension de précarité, d'instabilité, d'incertitude qui caractérise aujourd'hui de nombreux phénomènes sociaux mais aussi des attitudes et des comportements humains. Dans les sociétés contemporaines, l'incertitude est une dimension caractéristique de l'individu. De nombreuses approches sociologiques en attestent[1]. L'incertitude s'inscrit dans l'individualisme contemporain qu'Alain Ehrenberg a analysé comme la généralisation d'une norme d'autonomie, marquée par la fragilisation des individus qui doivent se produire eux-mêmes dans un monde de plus en plus morcelé (Ehrenberg, 1995). Ainsi, penser la fragilité comme une richesse (Balmary et al., 2013) reste un défi car cette notion renvoie à la condition même de l'être humain (fragilité de certaines classes sociales, de certains âges de la vie – adolescence et vieillesse notamment, d'états de santé liés aux maladies, etc.). Appréhender la fragilité comme une expérience positive consiste à apprendre des efforts de créativité, d'adaptation (en termes de richesse et de limites) des individus fragiles.

Au niveau des usages, la difficulté à dépasser concerne la période à prendre en compte pour pouvoir saisir les changements à observer. En effet, l'observation des usages des divers dispositifs numériques donne à voir des refus d'engagement auxquels succèdent des engagements intenses, puis des désengagements relatifs ou définitifs. A titre d'exemple, les évolutions dans les pratiques de partage sur Facebook se sont réalisées indépendamment de celles des fonctionnalités, nombre d'usagers se déclarant beaucoup plus sélectifs après quelques années dans ce qu'ils dévoilent à leur sujet (Gallant et al., 2020). Néanmoins, il s'agira d'éviter les limites d'une observation des usages dont la focale serait trop longue, ne permettant d'accommoder l'analyse que sur deux types de rapports au dispositif : l'usage routinier ou « social » – car épousant un schéma établi – et le « non-usage » ou « usage limité » (Kellner et al., 2010). Or, le constat de la fragilité des usages numériques nous amène à envisager ces notions, non comme des réalités empiriques, mais comme des idéaux-types bornant un entre-deux au sein duquel se retrouve un ensemble foisonnant de pratiques. Cette proposition d'élargissement conceptuel et de changement de regard souligne un ensemble de problèmes à résoudre aussi bien au niveau épistémologique que méthodologique. Le passage par une étude de cas permet d'en mesurer les enjeux, les intérêts et les difficultés.

ÉTUDE DE CAS AUTOUR DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Le cas évoqué concerne des pratiques professionnelles (pratiques de réseautage et de circulation de l'autorité), au sein d'un groupe professionnel dans les métiers de la communication, analysées lors d'un évènement spécifique, un salon professionnel. Cet évènement professionnel nous a permis de saisir les usages d'un dispositif de communication comme Twitter, le rôle des traces numériques qui entrent en jeu dans la reproduction d'une identité professionnelle numérique, résultat d'actions de visibilité, d'une stratégie de présence, de demandes de reconnaissance professionnelle, etc. A travers les usages de live tweeting, défini comme « un partage de messages entre différents acteurs, par l'intermédiaire d'un mot-dièse ou hashtag, [et intégrant] un collectif présent lors de l'évènement et des publics, dont l'attention se focalise pendant cette période donnée sur les activités, les comportements, les discours de quelques acteurs, ayant le plus souvent un statut de célébrité et bénéficiant de formes d'autorité » (Domenget et Segault, 2016), il s'agit en fait d'analyser un moment particulier de fabrication collective de l'autorité (collective au sens de configurations ou recoupements observables entre collectifs, groupes informels et publics dans les modalités de fabrication de l'autorité). D'un point de vue méthodologique, un recueil de traces numériques pendant et après l'événement a permis de réaliser une analyse structurale de réseaux, en nous appuyant sur la théorie des graphes (Degenne et Forsé, 2004 ; Mercklé, 2011). Afin d'analyser la fabrication de l'autorité, nous avons mixé cette analyse de réseaux sociaux avec une observation participante et une analyse compréhensive des messages[2].

Parmi les résultats de cette étude de cas, nous avions souligné que le live tweeting d'un événement professionnel est moins un moment de fabrication de l'autorité qu'un moment de reproduction de formes d'autorité existantes, laquelle joue sur un mécanisme de circulation de l'autorité entre acteurs connus et reconnus. Les usages de live tweeting relèvent de pratiques de réseautage et de fabrique de l'autorité lors d'un événement professionnel dont les normes ont été intériorisées par les différents acteurs en jeu. Complétant ce résultat principal (dimension statique), nous avions déjà introduit des pistes d'analyse plus dynamique, qu'il nous semble aujourd'hui intéressant d'approfondir. En effet, la reproduction des formes d'autorité existantes n'est pas généralisable à tous les types de collectifs, et ne représente pas une situation pérenne. Ces résultats dépendent notamment du type de collectifs que constitue le groupe professionnel analysé et du niveau d'appropriation du dispositif. Premièrement, les pratiques collectives analysées dépendent étroitement de « ce qui fait lien » (Proulx, 2006) entre les membres du groupe. Il s'agit d'analyser si le collectif étudié constitue un groupe professionnel (Dubar, Tripier et Boussard, 2011), au sens de spécialité considérée comme un métier, une « communauté » rassemblée autour d'idées, de valeurs, de signes partagés, établissant la particularité du groupe (Proulx et Latzko-Toth, 2000 ; Rieder, 2010) et/ou un collectif plus informel. Deuxièmement, les usages de live tweeting analysés relèvent de pratiques de communication plus larges comme celles du réseautage. Ces dernières s'inscrivent clairement dans un environnement

normatif de patterns d'habitude de réseautage qui se révèlent à travers l'analyse de « trajectoires d'usages individuels et collectifs, i.e. les parcours d'individus et de groupes (usages successifs et concomitants) à travers une constellation d'objets communicationnels passés, présents, émergents ou sur le déclin » (Proulx, 2002). Néanmoins, cette continuité dans les pratiques de réseautage est à mettre en balance avec des usages plus créatifs renouvelant les règles du réseautage, lesquels se repèrent plus facilement dans une phase d'appropriation d'un dispositif et de constitution d'un réseau relationnel, ce qui n'était clairement pas le cas au sein du collectif analysé.

La lecture initiale de reproduction (continuité) de la circulation des formes d'autorité au sein d'un collectif professionnel illustre la difficulté à changer de regard. Pourtant une analyse dynamique de ces pratiques est tout aussi valable, en s'appuyant sur les nombreux facteurs qui conduisent à fragiliser cette reproduction (montée des incertitudes, « crise » des identités professionnelles (Dubar, 2010), instabilité des dispositifs, fragilité des usages, etc.). Pour réussir ce basculement, il nous semble indispensable de mettre en place des précautions méthodologiques afin de saisir les dynamiques (changements de membres, de profils) au sein des groupes formels ou informels auxquels les usagers appartiennent. De même, l'analyse centrée sur les usages d'un dispositif montre les limites de ce type d'approches alors que les échanges se font également en dehors de celui-ci. Ces principes de méthodes doivent être approfondies afin de permettre l'approche dynamique des usages et des pratiques professionnelles appelée de nos vœux.

PRINCIPES DE METHODE

Afin d'analyser des pratiques professionnelles médiées par un dispositif instable et d'analyser la fragilité des usages associés, plusieurs principes méthodologiques peuvent être suivis. Nous les avons synthétiser dans un tableau qui propose un programme d'analyse complexe, lequel doit être adapté aux questionnements et à la problématique construite.

Dimensions	Nouveau regard	Critères	Instruments d'enquête
Pratiques professionnelles	Intégrer la dimension négative de la plasticité	Pratiques sociales	Observation de longue durée
		Type de collectifs	
		Trajectoires professionnelles des individus	Analyse de traces d'usage

Dispositifs & usages	Concevoir l'instabilité comme un état durable	Multimodalité et trajectoires d'usage	Entretiens qualitatifs
		Usages situés	
		Niveaux d'appropriation	Méthodes hybrides
Temporalités	Penser la fragilité comme une richesse	Evolution du dispositif à travers le temps	
		Configuration sociotechnique éphémère	
		Événement / moment de rupture	

Tableau 1 : principes de méthode d'analyse de pratiques professionnelles médiées par un dispositif instable

La démarche générale proposée consiste à analyser les usages de dispositifs instables, en les réinsérant dans une pratique sociale plus large et plus stable, et en utilisant les temporalités comme clef d'analyse de l'évolution et de la dynamique des phénomènes analysés. Ces trois dimensions des pratiques professionnelles (1), dispositifs et usages (2) et temporalités (3) constituent le socle de la démarche. Le choix de ces dimensions inscrit le programme dans un ensemble de traditions de recherche sur les dispositifs dans une perspective complexe (Monnoyer-Smith, 2013), dans une lecture d'encadrement des usages, lesquels s'inscrivent dans un ensemble de pratiques sociales (Jauréguiberry et Proulx, 2011, Jouët, 2011). La dimension de pratiques professionnelles renvoie à des problématiques de professionnalisation et de construction de groupes professionnels (Dubar, Tripier et Boussard, 2011). Quant à la dimension des temporalités, elle est à concevoir comme une clef d'analyse des pratiques et usages analysés (Domenget, 2017).

Comme indiqué dans la partie d'élargissement conceptuel, notre proposition consiste notamment à apporter un nouveau regard à l'analyse des usages de dispositifs d'information-communication, en étant sensible non plus seulement au processus de reproduction, filiation d'usages entre dispositifs mais aussi aux phénomènes de plasticité, d'instabilité et de fragilité. Trois démarches ont été repérées. Premièrement, intégrer la dimension négative de la plasticité conduit à s'intéresser aux moments de rupture dans les usages en relation avec la plasticité des interfaces et des dispositifs analysés. Il s'agit ainsi d'interroger en quoi cette plasticité peut être source de destruction ou de désorganisation des usages. Deuxièmement, concevoir l'instabilité comme un état durable permet de mieux saisir le type de dispositifs à support logiciel que nous souhaitons analyser. Dans une perspective en termes de durabilité, cette approche oriente vers une approche écologique ou éthique des usages, dans le respect des individus et de leurs interactions sociales. Troisièmement, penser la fragilité comme une richesse oriente le regard vers les variations dans les engagements, en pointant les efforts de créativité, d'adaptation dont les usagers font preuve.

Pour analyser ces trois dimensions et correspondre au nouveau regard proposé, un

ensemble de critères d'analyse peuvent être observés, lesquels dans un soucis de cohérence scientifique peuvent être rassemblés en trois blocs, correspondant en grande partie aux dimensions distinguées. Précisions que ces critères relèvent de principes méthodologiques et techniques d'enquête cumulées, s'inscrivant dans la réflexion menée depuis une dizaine d'année sur l'ethnographie en ligne, autour de l'observation des usages à l'aune d'un dispositif sociotechnique (Jouët et Le Caroff, 2013) ou « les nouvelles sociologies pragmatiques des usages » telles que les ont qualifiées Jauréguiberry et Proulx (2011).

En relation avec un contexte professionnel précis, un premier bloc de critères concerne la caractérisation des pratiques sociales (dans notre cas des pratiques professionnelles) médiées par les usages d'un dispositif socionumérique. Comme indiqué précédemment, cette analyse fine de ce critère est essentielle. Elle s'inscrit dans les principes défendus notamment par Jouët afin d'éviter une approche réduite des usages (2011). De même, les types de collectifs analysés présentent des caractéristiques spécifiques qu'il s'agit de relever, liés aux types de groupes professionnels auxquels ils peuvent appartenir. Ainsi, l'analyse des groupes professionnels qui se fait à un niveau collectif peut être mise en relation avec la professionnalisation du secteur qui est lui analysé à un niveau social. Quant au niveau individuel de l'usager, l'intérêt portera prioritairement sur l'analyse des bifurcations dans les trajectoires professionnelles et biographiques des individus (Denave, 2015).

Le second bloc de critères relève directement de l'objectif d'analyse de l'instabilité des dispositifs et de la fragilité des usages, en remettant le contexte au centre de l'observation. Il s'agit d'abandonner le plus possible une approche mono-centrée sur un seul dispositif et d'intégrer une approche des trajectoires d'usage dans une visée de reconstruction des pratiques sociales médiées par une multitude de dispositifs (passés et actuels). « 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. […] Les nouvelles sociologies pragmatiques des usages seraient alors plus à même de pouvoir penser la « multimodalité » (multitasking) dans l'activité des acteurs ou l'entrelacement des technologies (anciennes et nouvelles) mobilisées par les acteurs (Denis, 2003 ; 2008) » (Jauréguiberry et Proulx, 2011, p. 100-101). Ce type d'approche cherche à saisir l'environnement, tel qu'il est défini par l'usager lui-même, lequel englobe les usages. « L'usage étant situé, la totalité de la situation doit être observée et décrite : interactions entre toutes les personnes concernées par l'activité, contraintes et possibilités liées à la tâche et aux activités de coordination, contraintes organisationnelles, caractéristiques du dispositif technique et interactions des agents humains avec la machine… » (Proulx, 2015). Le niveau d'appropriation qui peut être variable au sein du collectif analysé, permet de saisir le niveau de fragilité des usages. Celle-ci peut se retrouver notamment au début de l'appropriation d'un dispositif, lorsque l'usage n'est pas encore ancré dans les habitudes (approche classique de la 2ème topique) mais aussi de manière plus durable, en relation avec la plasticité du dispositif,

les bifurcations professionnelles, les changements de représentations, etc., lesquels caractérisent un contexte en mouvement. En effet, « siège de questionnements continus de la part des usagers comme des concepteurs, les limites et les potentialités créatives des dispositifs numériques d'information sont sans cesse négociées par l'activité qui se développe en ligne. Pour être modélisées, les plasticités de tels dispositifs réclament désormais d'être analysées par le biais d'intersections théoriques, pratiques et professionnelles, sources d'interrogations immanentes d'ordre épistémologique à reformuler et à adapter au contexte en mouvement » (Morelli et Lazar, 2015 : 15).

Un troisième bloc de critères renvoie à la dimension des temporalités, prise comme clef d'analyse privilégiée des phénomènes analysés. Il est nécessaire d'avoir un regard diachronique consistant à étudier comment les pratiques s'articulent avec l'évolution du dispositif, à travers le temps. La prise en compte de ce critère fait échos avec les réflexions proposées autour de la plasticité, de l'instabilité et de la fragilité afin d'être attentif aux changements, dynamiques, variations, qui évitent des conclusions rapidement périssables ou fortuites. En effet, les configurations sociotechniques analysées sont éphémères et il s'agit d'être fin dans la description de ce qui change et de ce qui perdure. Complétant ce nécessaire regard diachronique et la description fine des variations des configurations sociotechniques analysées, une autre entrée d'analyse des usages est envisageable, à travers une prise en compte des événements, des moments de rupture dans les trajectoires d'usage. Il s'agit d'être sensible dans le discours des acteurs à l'évocation de l'instabilité des dispositifs, de la fragilité des usages, des moments de ruptures, du temps avant et après un événement, des temps de latence, d'hésitation, d'arrêt et de reprise dans l'appropriation d'un dispositif. En effet, l'appropriation des dispositifs du web social est rarement aussi simple et immédiate que le laissent entendre les discours d'escorte qui accompagnent leur essor. De même, les changements qu'ils connaissent à travers notamment des modifications de conditions d'utilisation ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités donnent lieu souvent à des polémiques à un niveau social, révélatrices des enjeux (dans notre cas) professionnels, identitaires, éthiques et relationnels que les nouveaux éléments soulèvent.

Sur la base de ces principes (inscription dans les réflexions autour de l'ethnographie en ligne, prise en compte d'une « fragilité épistémologique », renouvellement de la place du contexte dans l'observation, abandon d'approches mono-centrées, proposition d'un regard diachronique, sensibilité aux éventuelles polémiques, etc.), divers instruments d'enquête – d'inspiration ethnographique – peuvent être mobilisés de façon complémentaire dans l'étude « temporaliste » des usages d'un dispositif numérique de communication.

Nous en dressons ici une liste non exhaustive :

- l'observation de longue durée (sur une période de plusieurs années), qui suppose une immersion du chercheur dans le dispositif ; cette observation participante (à divers degrés) lui permet de développer une pratique réflexive du dispositif ainsi

qu’une vision diachronique de son évolution ;

- l’entretien qualitatif, qui permet de saisir les modalités d'articulation des temporalités propres à chaque individu en lien avec l’usage, à la fois dans leurs dimensions synchronique et diachronique – leur évolution au fil d’une trajectoire d’usage – et d’en analyser la variabilité ou les traits communs ;
- l’analyse de traces, pour étudier de manière asynchrone des usages effectifs captés par le dispositif (ex : archives de tweets ; historiques d’activité Facebook…) ;
- des méthodes hybrides, notamment l’entretien sur traces, dans lequel est effectuée une co-analyse des traces avec les usagers (Gallant et al., 2020).

Fort de ces principes et des divers instruments d'enquête listés, il reste à poursuivre le dialogue interdisciplinaire dans une vision complexe.

CONCLUSION

Cet article appelle à un renouvellement conceptuel sur les usages en proposant un nouveau regard. Face à des dispositifs instables par conception et des usages fragiles, la proposition consiste à intégrer la dimension négative de la plasticité, à concevoir l’instabilité comme un état durable et à penser la fragilité comme une richesse. Cette proposition nous semble être pertinente pour analyser les transformations des pratiques professionnelles dans un contexte marqué par l’incertitude. En guise de conclusion, nous souhaitons évoquer au moins trois pistes d’ouverture. La première consiste à inscrire cette proposition dans la visée générale d'un dialogue interdisciplinaire permettant seul d'appréhender les transformations dans une vision complexe, laquelle sera variable en fonction des bagages épistémologique, théorique, méthodologique du chercheur. Si l’importance d’une analyse complexe a été relevée pour les dispositifs par une chercheuse comme Laurence Monnoyer-Smith (2013), rappelons qu'un cadre d’analyse complexe a été d’abord au cœur du programme de la socio-politique des usages, appelant à ne pas réduire l’explication des usages à un principe unique mais plutôt à prendre constamment en compte « les interrelations complexes entre outil et contexte, offre et utilisation, technique et social » (Vedel, 1994, p. 32). De même, dès son bilan de la sociologie des usages de 2000, Jouët appelait déjà à l'intégration des approches d'usages dans les sciences sociales (Jouët, 2000), avant de constater la dissémination du courant de la sociologie des usages dans l'approche interdisciplinaire des SIC (Jouët, 2015). De même, Proulx a rappelé le nécessaire dialogue avec des courants voisins des Science & Technology Studies (STS) (2015) lequel avait déjà été suivi par Latzko-Toth et Millerand (2012). Celui-ci correspond au rapprochement avec les approches sociotechniques analysées par Coutant (2015). Enfin, plus spécifique à l’approche de la fragilité des usages et de l'instabilité des dispositifs, un dialogue doit être renforcé avec les approches « temporalistes » développées notamment en histoire et sociologie et que nous développons depuis plusieurs années en SIC (Domenget, 2013, Domenget et Latzko-Toth, 2015, Domenget, 2017).

Ensuite, la seconde piste concerne la focale proposée. Si le renouvellement appelé des

concepts et du regard apporté à l'analyse des usages invite à tenir compte beaucoup plus des variations, des changements, des moments de rupture, etc., ce basculement ne doit pas conduire à ignorer les dimensions de continuité persistante qui illustrent différemment la diversité des usages. Il s'agit pour nous de plusieurs tendances qui se chevauchent, de plusieurs regards à croiser. La tendance d'une fragilisation des usages et d'une instabilité par conception des dispositifs se croise avec celle d'une continuité de certaines pratiques, malgré la fragilité au niveau individuel et la montée des incertitudes au niveau collectif et social. Cette complexité s'illustre par exemple dans la notion de « migration d'usagers » proposée par Geneviève Vidal (2012), laquelle évoque des usages « mobiles et fluctuants » ou des collectifs d'usagers en ligne instables dans leur composition (migration d'usagers) mais qui subsistent. L'auteure propose pour analyser cette tendance de s'appuyer sur des « réseaux plus stables (amis, familles, collègues) ». Cette idée de stabilité/instabilité dans les groupes renvoie à la distinction opérée par Bernhard Rieder, entre réseau et communauté (stables) d'un côté, foule et écume (instables) de l'autre (Rieder, 2010). Ce vocabulaire peut à son tour venir renforcer celui proposer dans cet article afin de définir les contours d'une troisième topique des approches d'usage.

Enfin la troisième piste souhaite revenir sur l'objet du colloque initialement prévu en mai 2020 lequel invitait à s'interroger sur les apports d'un dialogue avec les approches de la durabilité et des traces numériques. Si les dimensions temporelles et éthiques font clairement le lien avec les questionnements en termes de durabilité, les travaux sur les traces numériques renvoient eux à la dimension centrale en sciences de l'information et de la communication de la médiation des pratiques sociales. L'inscription dans l'ensemble des traditions de recherche de ces concepts renforce alors la visée d'une approche complexe des transformations des pratiques professionnelles proposée.Ce vocabulaire peut à son tour venir renforcer celui proposer dans cet article afin de definir les contours d'une troisième topique des approches d'usage.

BIBLIOGRAPHIE

Alloing, C. (2016). [E]réputation. Médiation, calcul, émotion. Paris : CNRS éditions.

Balmary, M., Basset, L, Emmanuelli, X., Geoffroy, É., Lasida, E., Puntso, L., Vanier, J. (2013). La fragilité. Faiblesse ou richesse ? Paris : Albin Michel.

Boullier, D. (1997). Les usages comme ajustements. Services propriétaires, moteurs de recherche et agents intelligents sur Internet. Colloque Penser les usages, Bordeaux-Arcachon.

Coutant, A. (2015). Les approches sociotechniques dans la sociologie des usages en SIC. Revue française des sciences de l'information et de la communication, (6). Repéré à https://rfsic.revues.org/1271

Coutant, A. et Domenget, J.-C. (2015). Avant-propos. Le communicateur bousculé par le numérique : quelles compétences à transmettre ?, Les cahiers du Resiproc, (3), 5-20.

Degenne, A. et Forsé, M. (2004). Les réseaux sociaux, (2e édition). Paris : Armand Colin.

Denave, S. (2015). Reconstruire sa vie professionnelle. Sociologie des bifurcations biographiques. Paris : PUF.

Domenget, J.-C. (2013). La fragilité des usages numériques. Une approche temporaliste de la formation des usages. Les Cahiers du numérique, 9(2), 47-75.

Domenget, J.-C. (2017). Quelques principes pour analyser les temporalités du Web. Dans Schafer, V. (dir). Temps et temporalités du Web (p. 201-216). Paris : Presses universitaires de Paris Nanterre.

Domenget, J.-C. et Latzko-Toth, G. (2015, juillet). For a temporalist approach of digital communication devices and their uses. Communication présentée au colloque IAMCR, User empowerment revisited : new perspectives of ICT uses, Montréal.

Domenget, J.-C. et Segault, A. (2016, mars). Le live tweeting d'un événement professionnel. Une pratique collective de l'autorité ? Communication présentée au colloque Médiations informatisées de l'autorité : nouvelles écritures, nouvelles pratiques de la reconnaissance ? Paris.

Dubar, C. (2010). La crise des identités. L'interprétation d'une mutation (4e éd.). Paris : PUF.

Dubar, C., Tripier, P. et Boussard, V. (2011). Sociologie des professions (3e éd.). Paris : Armand Colin.

Ehrenberg, A. (1995). L'individu incertain. Paris : Calmann-Lévy.

Gallant, N., Labrecque, K., Latzko-Toth, G. et Pastinelli, M. (2020). La visite commentée. Documenter les pratiques numériques par l'entretien sur traces. Dans Millette, M, Millerand, F., Myles, D. et Latzko-Toth, G. (dir.). Méthodes de recherche en contexte numérique. Une orientation qualitative (p. 195-210). Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

Garud, R., Jain, S., & Tuertscher, P. (2008). Incomplete by design and designing for incompleteness. Organization Studies, 29(3), 351-371.

Jauréguiberry, F., Proulx, S. (2011). Usages et enjeux des technologies de communication. Toulouse : Érès.

Jeanneret, Y. (2019). La fabrique de la trace. Londres : ISTE group.

Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. Réseaux, (100), 487-521.

Jouët, J. (2011). Des usages de la télématique aux Internet Studies. Dans J. Denouël et F. Granjon (dir), Communiquer à l'ère numérique : Regards croisés sur la sociologie des

usages (p. 45-90). Paris : Presses des Mines.

Jouët, J. (2015). De l'enfance à la maturité : « la sociologie des usages » des technologies de communication. Dans C. Paradeise, D. Lorrain et D. Demazière (dir.), Les sociologies françaises. Héritages et perspectives 1960 – 2010 (p. 585-597). Rennes : Presses universitaires de Rennes.

Jouët, J. et Le Caroff, C. (2013). L'observation ethnographique en ligne. Dans C. Barats (dir.), Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales (p. 147-165). Paris : Armand Colin.

Kellner, C., Massou, L., & Morelli, P. (2010). Des usages limités des tic chez des professionnels de l'Éducation et du conseil dans le social. Questions de communication(18), 89-112.

Latzko-Toth, G. (2011). Unstable by design: IRC as an ongoing project. Paper presented at Media in Transition 7 (MiT 7) : Unstable Platforms: the Promise and Peril of Transition. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA : 13-15 May 2011.

Latzko-Toth G., Millerand F. (2012). Sociologie des usages et Science & Technology Studies : un dialogue à poursuivre. Dans G. Vidal (dir.), La sociologie des usages. Continuité et tranformations (p. 119-150). Paris : Lavoisier.

Liquète, V. (2013). Préserver la durabilité des pratiques informationnelles des acteurs de l'architecture éco-constructive: des pratiques informationnelles à une mémoire collective de travail, Actes de colloque COSSI 2013, https://revue-cossi.info/concepts/index/d/durabilite/275-concepts/durabilite/definition

Malabou, C. (2009). Ontologie de l'accident. Essai sur la plasticité destructrice. Paris : Éditions Léo Scheer.

Mallowan, M., & Marcon, C. (2019). Information et communication durables. Utopies, discours et pratiques. Londres : ISTE Editions.

Mercklé, P. (2011). Sociologie des réseaux sociaux. Paris : Éd. La Découverte.

Merzeau, L. (2009). Présence numérique : les médiations de l'identité. Les Enjeux de l'information et de la communication, volume 2009(1), 79-91. doi:10.3917/enic.009.0079.

Monnoyer-Smith, L. (2013). Le Web comme dispositif : comment appréhender le complexe ? Dans C. Barats (dir.), Manuel d'analyse du web en Sciences Humaines et Sociales (p. 11-30). Paris : Armand Colin.

Morelli, P. et Lazar, M. (2015). Plasticité des dispositifs d'information et de communication, Questions de communication, (28), 7-17.

Neff, G., Stark, D. (2003). Permanently Beta. Responsive Organization in the Internet Era. In P. N. Howard, S. Jones (eds.). Society Online. The Internet in Context (pp.173-188). Thousand Oaks : Sage Publications.

Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. Annales des télécommunications, 57(3-4), 180-189.

Proulx, S. (2006). Les communautés virtuelles : ce qui fait lien. Dans S. Proulx, M. Sénécal et L. Poissant (dir.), Communautés virtuelles : penser et agir en réseau (p. 13-25). Québec : Presses de l'Université Laval.

Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? Revue française des sciences de l'information et de la communication, 6(1).

Proulx, S. et Latzko-Toth, G. (2000). La virtualité comme catégorie pour penser le social : l'usage de la notion de communauté virtuelle. Sociologie et sociétés, 32(2), 99-122.

Rieder, B. (2010). De la communauté à l'écume : quels concepts de sociabilité pour le « web social » ? tic&société, 4(1). Repéré à http://ticetsociete.revues.org/822

Vedel T. (1994). Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une socio-politique des usages. Dans A. Vitalis (dir.), Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages (p. 13-43). Rennes : Éditions Apogée.

Vidal, G. (2012). De l'analyse des usages à la dialectique technique et société. Dans G. Vidal (dir.), La sociologie des usages. Continuités et transformations (p. 213-242). Paris : Hermès Lavoisier.

---

[1] Preuve de l'actualité de la réflexion sur l'incertitude en sociologie, la thématique du XIXème congrès de l'AISLF (2012) a porté sur : « penser l'incertain ». « L'évolution actuellement en cours verrait un accroissement de la demande sociale pour mieux maîtriser l'incertain, alors même que des situations que l'on pensait calculables semblent devenir plus imprévisibles, moins saisissables. [...] À l'épreuve de l'incertain, l'individu contemporain devient de plus en plus difficilement identifiable en tant qu'individu isolé ou encore en tant qu'individu caractérisé par une appartenance à un statut ou à un collectif ». http://congres2012.aislf.org/pages/page12.php

[2]Pour une présentation détaillée de la méthodologie employée, voir (Domenget, Segault, 2016). Indiquons simplement que l'observation participante a été réalisée lors de l'événement professionnel, support du live tweeting, qui a s'est déroulé les 13 et 14

mars 2014. L’analyse structurale de réseaux s’est basée sur un jeu de données rassemblant 4676 tweets, à partir d’un recueil effectué pendant et après l’événement. Quant à l’analyse compréhensive des messages, elle a été construite en intégrant les différentes formes d’autorité précédemment distinguées.